



International Ombudsman Institute  
Institut International de l'Ombudsman  
Instituto Internacional del Ombudsman



---

**ANNUAL REPORT  
RAPPORT ANNUEL  
INFORME ANUAL**

---

2019 / 2020



**ANNUAL REPORT 2019/2020****05**

Contributions made by members are indicated using footnotes. For editorial reasons, the IOI General Secretariat had to shorten some of the texts. The remaining content was not modified.

**RAPPORT ANNUEL 2019/2020****73**

Les contributions des membres sont indiquées dans les notes de bas de page. Pour des raisons d'ordre rédactionnel, le Secrétariat général de l'IIO a dû écourter certains textes. Le reste du contenu n'a pas été modifié.

**INFORME ANUAL 2019/2020****149**

Las contribuciones realizadas por los miembros se indican mediante notas al pie. Por razones editoriales, la Secretaría General del IIO ha acortado algunos de los textos. El resto del contenido no ha sido modificado.



Dear Members,

The first half of the membership year (July 2019 – February 2020) was very busy with many events, seminars and opportunities for personal exchange with colleagues around the world. In the second half of this membership year, we had to deal with sudden changes when the COVID-19 pandemic confronted us all with unprecedented challenges in our work environment as well as our private lives.

All over the world states were obliged to counter the pandemic by declaring states of emergency. Lockdowns had huge impacts on the economy with unemployment rates rising rapidly. Private businesses as well as public service providers struggled to adapt and to enable staff to work safely and remotely from home, while at the same time maintaining their services. Health services operated under tremendous strain, and schools closed their doors, thus putting an additional burden on many families. Parents often had to work from home while also providing home schooling.

In a resolution adopted on 18 May 2020, the IOI Board of Directors spoke out on this issue and called on all Ombudsman institutions to redouble their efforts and to play an active part in making sure fundamental rights are protected and the principles of a transparent and accountable public administration are upheld. In difficult times like these, the Ombudsman is needed more than ever! Our role is crucial in making sure people have access to the public services they need and that these services are delivered fairly.

The pandemic affects us all, but from our everyday work we know that it has a disproportionate impact on the most vulnerable people in our communities: older people or disabled people in institutional care, children, asylum seekers and refugees, the unsheltered or persons deprived of their liberty.

We had hoped to take the opportunity of this report to look back at a successful 12th IOI World Conference, which was due to be held in Dublin in May 2020 and which would have dealt with the topic of “Giving Voice to the Voiceless”, i.e. giving support to those most vulnerable in our societies.

Unfortunately, we had to postpone our conference for one year but we are convinced that the conference theme will be all the more topical in one year’s time, when we will have acquired more expertise on the matter and when we can assess more fully the impact of the pandemic and the ways in which our offices have adapted to meet the new challenges.

We hope things will improve within the next year and that we will once again be able to meet in person in Dublin in May 2021 and exchange our experiences and knowledge and learn from each other's best practices. Keep up the extraordinary good work you have all delivered in the past few months of the pandemic and stay safe and healthy until we meet again!



Peter Tyndall  
IOI President



Werner Amonr  
IOI Secretary General



## TABLE OF CONTENTS

<b>MEMBERSHIP MATTERS</b>	<b>11</b>
Members of the IOI	11
Pending applications	12
<b>TRAINING</b>	<b>14</b>
Ombudsman investigator training in Fiji	14
Peer review seminar in London	15
General Data Protection workshop in Riga	15
Poldershop on Ombudsman tools in The Hague	16
Barcelona workshop on Artificial Intelligence	16
<b>12<sup>TH</sup> IOI WORLD CONFERENCE</b>	<b>18</b>
<b>REGIONAL SUBSIDIES</b>	<b>19</b>
Brief review	19
Current situation	20
<b>OMBUDSMAN UNDER THREAT</b>	<b>21</b>
Ombudsman Cyprus	21
Support of Public Defender of Georgia	22
IOI supports colleague in Mexico	23
South African Public Protector faces charges	23
<b>RESEARCH &amp; PUBLICATIONS</b>	<b>25</b>
IOI History	25
Best Practice Papers	25
<b>IOI PROJECTS</b>	<b>27</b>
Venice Principles	27
UN Working Group	29



<b>COOPERATION &amp; EXTERNAL RELATIONS</b>	<b>32</b>
IOI participation in international events	32
Visits to the General Secretariat	38
<b>IOI BOARD OF DIRECTORS</b>	<b>39</b>
New Secretary General takes office	39
Executive Committee holds mid-term meeting	39
Elections regional Directors	40
Election of IOI Officers	42
IOI Board holds first electronic meeting	43
<b>FINANCIAL MATTERS</b>	<b>44</b>
Current financial situation	44
Membership fees	45
External audit	46
<b>REPORTS FROM THE REGIONS</b>	<b>47</b>
African Region	47
Asian Region	51
Australasian & Pacific Region	54
Caribbean & Latin American Region	59
European Region	63
North American Region	65



## MEMBERSHIP MATTERS

When the 2019/2020 membership year started, nobody imagined how dramatically the world would change in the months that followed. At the beginning of 2020, the coronavirus disease spread to virtually every part of the globe causing damage and harm at all levels. One of the consequences of the corona crisis was the total collapse of international mobility. This meant that the IOI had to postpone its World Conference which had been scheduled to take place in Dublin in May 2020. Nevertheless, the IOI's annual Board meeting was not deferred but held online, and as a sign of resilience and continuity a significant number of new members were admitted to the IOI.

### MEMBERS OF THE IOI

The IOI currently comprises 253 members. 205 members have voting rights, 48 are non-voting members. Voting and non-voting members come from 109 different countries (Africa: 29, Asia: 14, Australasia & Pacific: 8, Caribbean & Latin America: 9, Europe: 47, North America: 2).

The regional distribution is shown below:

Regional membership distribution		
Region	Voting members	Members
Africa	32	7
Asia	24	13
Australasia & Pacific	18	3
Caribbean & Latin America	27	1
Europe	87	8
North America	17	16
<b>TOTAL (in regions)</b>	<b>205</b>	<b>48</b>
<b>Total (in the regions) in 2019/2020: 253</b> <i>(Total of IOI members in 2018/2019: 245)</i>		

In 2019/2020 the IOI welcomed nine institutions and one individual as new members, the number of members rising from 245 in 2018/2019 to 253.

The number of Voting members increased by eight. Seven institutions were granted IOI Voting membership at the IOI Board's virtual meeting in May 2020. Two of these new Voting members are from the African Region: the Administrative Control Authority (Libya) and the Military Ombud

(South Africa); another two are from the Asian Region: Seoul Metropolitan Government Citizens' Ombudsman Commission (South Korea) and the Office of the Ombudsman of the Philippines; further new Voting members come from the European Region: the Commissioner for Human Rights (Russian Federation), and from the North American Region: the Northwest Territories Ombud and the Citizens' Representative for the Province of Newfoundland and Labrador (both Canada). The eighth "new" Voting member is the Canadian Commissioner of Official Languages. He was quickly readmitted to the IOI after having interrupted his IOI Voting membership only for some months in 2019.

One Voting member of the Caribbean and Latin American Region – the *Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén* – cancelled his IOI membership.

Some changes also occurred within the IOI's non-voting membership. The Ombudsperson Balochistan for the Protection against Harassment of Women at the Workplace (Pakistan) joined the IOI; the City of Cape Town Ombudsman (South Africa) renewed his membership after receiving consent from the City Council, and the legal expert Luka Glušac, a former advisor to the Serbian Ombudsman and research fellow (European Region), became a member of the IOI as well. Two persons – Ms Myra Williamson (APOR) and Mr Marko Lazarević – discontinued their IOI membership. All in all, the IOI's non-voting membership grew by one.

## PENDING APPLICATIONS

Between July 2019 and June 2020, ten institutions contacted the IOI General Secretariat because they considered becoming members of the IOI. In the overview below, two types of potential member institutions are listed – those having requested information on IOI membership and those having already submitted all required membership application documents to the General Secretariat, the latter ones are shown in italics.

### **Asian Region:**

- Ulsan Civic Ombudsman Commission (UCOC), South Korea

### **Caribbean & Latin American Region:**

- Office of the Ombudsman, Grenada
- Office of the Ombudsman, Guyana
- Office of the Parliamentary Commissioner, Saint Lucia

**European Region:**

- Police Ombudsman, Ireland
- State Audit and Administrative Control Bureau, Palestine
- *Police Ombudsman for Northern Ireland, UK*

**North American Region:**

- Correctional Investigator, Canada
- Ombudsperson of the Organization of American States, USA
- Office of the Employee Ombud, City of Seattle, USA

# TRAINING

---

## APOR REGION HOLDS OMBUDSMAN INVESTIGATOR TRAINING IN FIJI

Fourteen representatives from seven Pacific countries undertook Ombudsman investigator training in Fiji in July 2019.

The Office of the New Zealand Ombudsman led the training which took a typical complaint through the whole investigation process. Representatives from the Victorian, Western Australian and Australian Commonwealth Ombudsman's offices assisted in presenting materials throughout the training. Speakers from the United Nations Development Programme and the United Nations Office on Drugs and Crime presented a session on anti-corruption, while the Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights also spoke to participants on more general human rights matters.

"The focus is on Pacific Island countries' Ombudsman Act jurisdictions, case examples and scenarios", explained Peter Boshier, New Zealand Chief Ombudsman and Australasian and Pacific Regional President. He further underlined that: "None of the offices have exactly the same models of investigation, but the underlying principles of fairness and transparency are common to all."

Both, New Zealand and Australian Ombudsman's offices, as well as the IOI have a commitment to assisting integrity organisations in the Pacific to increase their capabilities. Providing training is a tangible way we can assist. The provision of training and support by the New Zealand and Australian Ombudsman staff will be a useful development tool through which internal capabilities and international networks will be developed.

"Our aim is to build the Ombudsman investigator officers' capacity in the Pacific region and strengthen relationships and networks to promote ongoing engagement and support. Training this group of investigators is a good way for them to be able to implement what they have learned and to assist others in their offices in growing their skills," said Ombudsman Boshier.

Chris Field, 2<sup>nd</sup> IOI Vice President and Western Australian Ombudsman, welcomed the opportunity to contribute to training with Pacific Islands integrity institutions confirmed that this training initiative also provided an ideal platform to renew and build friendships with important Pacific Island friends and neighbours.

The programme was co-sponsored by the International Ombudsman Institute (IOI) and brought together representatives from Ombudsman's offices in Cook Islands, Papua New Guinea, Samoa, Solomon Islands, Tonga, Tuvalu and Vanuatu. The programme followed on from a two-day

workshop in March in Vanuatu, where the Office of the New Zealand Ombudsman delivered training on prison investigations and inspections.

## **PEER REVIEW SEMINAR LONDON**

The UK Parliamentary and Health Services Ombudsman (PHSO) hosted a workshop introducing the concept of peer review as a possible tool to improve the performance of Ombudsman offices, to demonstrate value for money and to learn from the best practice of others.

The seminar built on the practical experience from two recent peer reviews. The first peer review of the UK Parliamentary and Health Service Ombudsman was led by IOI President Peter Tyndall, along with the late Caroline Mitchell from the Financial Ombudsman Service and Chris Gill from Glasgow University. The second was undertaken by the English Local Government and Social Care Ombudsman into the Public Services Ombudsman for Wales.

The seminar looked at reasons for carrying out peer reviews, the impact this has on the methodology to be used, a detailed look at how the reviews were undertaken, and the lessons learned.

Following the seminar, a new IOI Best Practice Paper was developed to help others who want to carry out peer reviews in the future.

## **WORKSHOP ON GENERAL DATA PROTECTION REGULATION IN RIGA**

An IOI Europe workshop was hosted by the Office of the Ombudsman of Latvia in Riga. The workshop focused on the EU General Data Protection Regulation (GDPR) and the different aspects to be considered by human rights institutions in their work.

In the first session speakers tackled issues of GDPR and supervision and looked more closely on regulatory work, which is done within the EU for many years. Participants were introduced with recent case law and experiences from the perspective of the GDPR and speakers furthermore pointed towards different points of interest that should be taken into account.

The second session was dedicated to the GDPR and experiences made at the national level. Speakers from different countries introduced their best practice examples, but also discussed challenges that they face after the first year of the GDPR's introduction. Some of the main topics highlighted during this session included the question on how to implement privacy by design in an organization, how to be ready for digitalization, how to deal with information held

by different organizations, how to communicate privacy information and the legal basis for processing personal data.

The third session consisted of small working groups, in which participants were asked to deal with different cases regarding data protection.

Presentations on the second day of the training started with the protection of personal data in the field of journalism and covered topics such as processing personal data in journalism photo publishing, the right to information and the right to be erased. In the afternoon, participants again divided into smaller group and talked about various matters which come up in the everyday case handling work of Ombudsman offices. They discussed the general role Ombudsman play in data protection, the Ombudsman's right to access information, data processing of Ombudsman case files for research purposes or the complainants' right to access information about their case.

## **DUTCH OMBUDSMAN HOSTS POLDERSHOP ON OMBUDSMAN TOOLS**

Dutch National Ombudsman Reinier Van Zutphen invited participants to another poldershop, which took place in The Hague in November 2019.

This edition of the poldershop discussed how Ombudsman assess the actions of the government and on what basis they reach their decisions. Some refer to the law, others to treaties and still others employ their own list of norms. Most, however, seem to use a combination of the three.

Participants looked into the various methodologies and reflected on what works and what doesn't. They discussed how the Ombudsman decides which method to use and how they use these criteria to come to their conclusions and recommendations.

## **CATALAN OMBUDSMAN HOSTS WORKSHOP ON ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND HUMAN RIGHTS**

In March 2020, an international workshop on *"Artificial Intelligence and Human Rights: Ombudsmanship Challenges, Roles, and Tools"* was organized by the European Region of the IOI and hosted by the Catalan Ombudsman in Barcelona.

The first round table focused on the realities and limits of artificial intelligence (AI) and an analysis of positive and negative incidents, with their impact on our rights. During the session Greek Ombudsman Andreas Pottakis emphasized that AI can become a limit to freedom of expression to the extent that it can make decisions for us and change the way we live. Along these lines, it is essential to secure trust as a key point.



In the second session of the seminar the most fundamental elements for a system of freedoms and rights and the exercise of democracy were identified. During this session, it became clear that Ombudsman should act as the pioneers of the future in setting the legal foundations for AI. In addition, the panel spoke of the importance of a new generation of rights to soothe the negative effects of technological evolution.

Another round table on *“rights, challenges and fundamental issues”* applied the theory and debate from previous sessions to the different subjects that affect our society, such as health, cybersecurity, or the anonymity of society and the importance of protecting people through their data. With regard to international treaties, the differing views of European agencies were presented by their representatives. Gregor Stojin, President of CAHAI (Council of Europe’s Ad Hoc Committee on Artificial Intelligence), stated that not everything that is feasible in technology is acceptable from a human rights perspective. Geraldine Mattioli-Zeltner, Advisor to the European Commissioner for Human Rights at the Council of Europe, gave a positive view by stating the full potential of AI for human rights and Peter Bonnor, Senior Legal Officer at The European Ombudsman, encouraged Ombudsman to take the opportunity to participate in legislating on AI.

The last session of the seminar focused on the role Ombudsman institutions play and the challenges and opportunities they face when it dealing with AI. Participants discussed different views and experiences across Europe. Quirine Eijkman, Vice-President of the Dutch Institute for Human Rights, called on Ombudsman to get more involved in AI and algorithmic analysis, whereas Belgian Federal Ombudsman Eric Houtman focused on AI related to energy needs and its benefits in this regard. Catalan Ombudsman Rafael Ribó emphasized that the concept of human rights goes beyond the law and praised the IOI for the path it is taking in the field of human rights and AI.

## 12<sup>TH</sup> IOI WORLD CONFERENCE

---

The 12<sup>th</sup> IOI World Conference and General Assembly was due to be held in Dublin in May 2020, but had to be postponed for a year due to the impact of the pandemic. It was a hard decision to make, especially considering that the office of the Ombudsman of Ireland – our conference host – had already put a tremendous amount of work in preparing and organizing the event. The IOI would like to take this opportunity to compliment IOI President Peter Tyndall and his competent team, who handled the unforeseeable circumstances of this pandemic and the fact that the conference had to be postponed in such an extraordinary calm and professional manner.

The theme of the 12<sup>th</sup> IOI World Conference is “*Giving Voice to the Voiceless*”. It is difficult times like these, when the Ombudsman is needed more than ever! Our role is crucial in making sure people have access to the public services they need and that these services are delivered fairly. The pandemic affects us all, but – as we all know from our everyday work – it has a disproportionate impact on the most vulnerable in our society: older people or disabled people in institutional care, children, asylum seekers and refugees, the unsheltered or persons deprived of their liberty. The conference theme will therefore be all the more relevant in a year to come, when we have been able to fathom the impact of this pandemic, the new challenges we all face and to what extent it changed the field of complaints we will receive from citizens in need of support.

At the time this report was finalized, the numbers of new infections once again were increasing and many of us prepared for a second wave of the pandemic in autumn 2020. It is difficult to predict how the pandemic will develop, but we hope that things will improve and that we will have the same rewarding experience of meeting in person at the 12<sup>th</sup> IOI World Conference and General Assembly in Dublin from 23 – 28 May 2021.

## REGIONAL SUBSIDIES

---

In the first half of 2019/2020 the IOI was busy dealing with projects members of all six IOI World Regions had implemented under the 2015/2016 and the 2018/2019 regional subsidy schemes. A total of around 30,000.00 euros was transferred to beneficiaries who had met all criteria for a payment, such as completion of the project and reporting on it.

### BRIEF REVIEW

A member of the **Asian Region**, the Provincial Ombudsman Sindh (Pakistan), finalized the documentation on his seminar on “*Challenges of Health Care System in Sindh – Role of Provincial Ombudsman Sindh*” organized in Mirpurkhas in 2017, for which a 2015/2016 regional subsidy was reserved. The seminar focused on the existing health facilities, identifying gaps and devising innovative strategies for improved service delivery in the Sindh Province.

All other members who completed regional projects in the reporting period received IOI funds allocated under the 2018/2019 regional subsidy scheme.

In the **African Region**, the Ombudsman of Niger claimed support for his campaign against child marriage. Especially in rural areas of the country it is a common practice to deny education to girls and force them into marriage. In dialogues with tribal, religious and community leaders the Ombudsman explained that forced marriages are an extreme infringement of human rights with severe consequences for health and psyche of a child. He encouraged his audience to develop alternatives and to put them into practice. The campaign focused on the department of Kollo in the region of Tillabéry where the problem is particularly urgent.

The **Australasian & Pacific Region** received funds for the Ombudsman Investigators Training Workshop for Pacific Ombudsmen’s offices on investigating complaints which took place from 29 July to 3 August 2019 in Fiji. Collaborators of the New Zealand Ombudsman, who led the training, showed how to take a typical complaint through the whole investigation process from incoming communication right through to the conclusion.

In the **Caribbean & Latin American Region**, the IOI paid a regional subsidy for the 10<sup>th</sup> Biennial Caribbean Ombudsman Association (CAROA) Conference & Training which had already been held in the 2018/2019 reporting period (see IOI Annual Report 2018/2019, p.19). In addition, the IOI made a partial payment to the Buenos Aires City Ombudsman to help him start his mission as electoral observer in American countries. The first country where the Buenos Aires City Ombudsman got involved was Guatemala. Further destinations are Bolivia (election in October

2020), the USA (presidential election in November 2020) and Peru (presidential election in April 2021). The main goals of the ongoing mission are to strengthen the political rights of vulnerable groups such as women, migrants, youths, LGBT and disabled persons and to promote values such as equity, inclusiveness, transparency, diversity and competence in the electoral process.

In the **European Region** the IOI co-funded a workshop on the European Union's General Data Protection Regulation. The workshop which took place from 16 to 17 October 2019 in Riga was hosted by the Office of the Ombudsman of Latvia.

The **North American Region** received regional subsidies for two projects. One of them – the British Columbia Ombudsperson's Symposium on the Future of Parliamentary Ombudsman Mandate and Services – had already been held in June 2019 (see Annual Report 2018/2019,) but funds were only claimed in 2019/2020. The second project was implemented by three US-based Ombudsman offices – the Dayton and Montgomery County Ombudsman Office, the State of Iowa Ombudsman Office and the State of Hawaii Ombudsman Office, who organized a workshop on managing unreasonable complainant conduct which took place in conjunction with the United States Ombudsman Association 40<sup>th</sup> Annual Conference in Hawaii in September 2019.

## **CURRENT SITUATION**

The 2019/2020 regional subsidy programme could not yet be implemented. Pursuant to a Mérida Board decision, an amount of EUR 42,000.00 has been reserved to help members with limited budgets attend the IOI World Conference in Dublin in May 2020. As a consequence of the Corona crisis, the IOI World Conference in Dublin has been postponed and none of the 2019/2020 regional subsidies earmarked for IOI World Conference support has so far been paid to IOI members whose conference registration fees and flight costs should have been borne by the IOI. Nevertheless, the agreements made between the IOI and the beneficiaries of IOI World Conference support are still valid and will hopefully be implemented in 2021 when the IOI World Conference is scheduled to take place.

In 2019/2020 as in the years before, the IOI was asked by beneficiaries of IOI regional subsidies to provide pre-funding options for regional projects. In order to comply with this recurring request, the IOI Board of Directors agreed upon amendments to the IOI Audit Guidelines. From now on, IOI members can apply for a partial payment in advance if they cannot afford to initiate the project for which a regional subsidy has been awarded.

# OMBUDSMAN UNDER THREAT - LENDING SUPPORT

---

For a number of years the IOI has been repeatedly informed about difficult circumstances that pose a threat to the independent work of Ombudsman institutions around the world. As the only global organization for the promotion of Ombudsman institutions, the IOI takes these challenges very seriously and has offered support and solidarity to Ombudsman colleagues all over the world, irrespective of whether or not they are member institutions.

## OMBUDSMAN CYPRUS

In the IOI's Annual Report 2017/2028, we already informed about the case of the Commissioner for Administration and Human Rights (Ombudsman) of Cyprus . Ombudsman Stylianou-Lottides informed the IOI about actions taken by the Auditor General of the Republic and the fact that she refused to allow an administrative audit of her office's affairs by the Auditor General – especially the consideration of complaints and the decisions taken in respect of the management of complaints – arguing that such actions would clearly put at stake the independence of the office.

In December 2019, IOI President Tyndall and IOI Secretary General Amon sent letters to the President of Cyprus, the Cypriot Parliament and the attorney-general, in which they criticised the continuous interference into the affairs of the Ombudswoman in breach of the Venice Principles.

In this letter, President Tyndall and Secretary General Amon agreed that it is entirely appropriate and usual that the state audit body scrutinises the financial affairs of the Ombudsman for compliance with the national rules and guidance. However, they also stressed that it is entirely inappropriate and unacceptable, that this scrutiny is extended to the activities of the Ombudsman, in particular his/her consideration of complaints.

The Ombudsman and the audit body should both report to Parliament and Parliament alone should hold them to account. The Ombudsman can therefore not be accountable to the audit body for the work of the office. The IOI therefore took the clear stance that the proposed audit into the administrative affairs of the Ombudsman for Cyprus was contrary to the Venice Principles and would interfere in the independence of the office.

In this particular case, the IOI is pleased to report, that Cypriot Attorney General Costas Clerides rejected the demand of the Auditor General that a criminal investigation be carried out against the Ombudsman. The Attorney General affirmed that the Auditor General had the authority to carry out a financial investigation, but not an administrative audit. In his legal opinion the Attorney General made strong reference to the Venice Principles and the IOI's letter of support.

## NETWORKS JOIN FORCES IN SUPPORT OF PUBLIC DEFENDER OF GEORGIA

On 21 January 2020, the Public Defender (Ombudsman) of Georgia presented a special report on prison administrations to the Georgian Parliament's Committee on Human Rights and Civil Integration. As a response to the Ombudsman's findings, the Minister of Justice discredited the report, questioned the professionalism of the Ombudsman and also disclosed video recordings of meetings between the Ombudsman's representatives and prisoners via social media, without any regards to privacy or confidentiality safeguards. Days later the penitentiary staff notified the media and announced the names of the prisoners with whom the Ombudsman had met.

In reaction to these events the European Network of National Human Rights Institutions (ENNHRI), in collaboration with the Global Alliance of National Human Rights Institutions (GANHRI), the International Ombudsman Institute (IOI), the European Network of Equality Bodies (EQUINET), and the UN Special Rapporteur on the Situation of Human Rights Defenders issued a statement to support the Public Defender (Ombudsman) of Georgia.

In this statement, which was published on the IOI website and disseminated via the IOI's weekly newsletter, the aforementioned organizations expressed their concern that recent actions by the Georgian state were in contradiction with domestic, regional and international standards and that they risk deteriorating a conducive environment for the Ombudsman to carry out its work effectively and independently.

According to international standards, Ombudsman/NHRIs and their staff should not face any form of reprisal or intimidation as a result of activities undertaken in accordance with their mandates. In addition, the disclosure of confidential information risks undermining the Ombudsman's work and may put its staff at risk. It could also have negative repercussions to prisoners, who met the Ombudsman and break the trust between them.

The statement further stressed that this was a violation of regional and international standards and quoted from the Venice Principles, which clearly stipulate that: "States shall refrain from taking any action aiming at our resulting in the suppression of the Ombudsman institution or in any hurdles to its effective functioning, and shall effectively protect it from any such threats."

The Georgian Public Defender (Ombudsman) is a highly respected institution within the broader international human rights community. IOI, ENNHRI, GANHRI and EQUINET therefore called on the Georgian Government to uphold international principles and to protect the Ombudsman institution against intimidation, threats or any actions by Georgian state institutions that may negatively impact on the office's independence and effectiveness.

## **IOI SUPPORTS COLLEAGUE IN MEXICO**

The IOI learned with great concern about the negative and undermining remarks made by the President of the Mexican Republic towards the National Human Rights Commission (CNDH) of Mexico. When CNDH published recommendations in relation with budgetary cuts affecting child care services, the Executive did not only disregard these recommendations, but the President himself criticised the institution publicly through a newspaper article, in which he stated that the institution did not have “moral authority”.

It is inevitable that in the course of the work of any Ombudsman recommendations will be produced that are critical of the actions of Government bodies. In a democracy, there is an expectation that such criticism will be properly considered and acted upon. Ombudsman institutions are a core element of democracy and form an integral part of constitutional reality. In a state ruled by law, it is in the best public interest to respect and support the independent investigative mandate of the Ombudsman.

The International Ombudsman Institute therefore expressed its full support for the National Human Rights Commission (CNDH), in response to the unfounded comments of the Mexican Government in reaction to the office carrying out its constitutional mandate as the independent body to protect and promote human rights in Mexico. The IOI further underlined that discrediting the work of CNDH – a long-standing and highly respected member of our organization – is a worrying development and perceived internationally as clear evidence of a lack of respect for the institution itself and for the fundamental rights of the citizens using its services.

## **SOUTH AFRICAN PUBLIC PROTECTOR FACES CHARGES**

In November 2019 the IOI received alarming information concerning the Public Protector of South Africa. African Regional President Caroline Sokoni informed us, that the South African Constitutional Court upheld a judgement, according to which the South African Public Protector, Ms Busisiwe Mkhwebane, is to be held personally liable for parts of the legal charges in a complaints case against the South African Reserve Bank.

While the IOI African Region did not seek to challenge the court judgement, it still considered holding the Public Protector personally liable a potential threat to the Ombudsman and the independence of the office and a breach of international standards and principles upon which Ombudsman institutions are established. The judgement to order the Public Protector to pay 15% of the legal costs would not only ruin the Ombudsman financially, it also sets a dangerous precedent which may be replicated in other jurisdictions. The African Region therefore brought

the matter to the attention of the IOI, asking it to lend its support to the South African Public Protector and to show that the international Ombudsman community stands united and in solidarity with the South African colleague.

The issue of the judgement goes to the root of the independence of an Ombudsman Office. Since the Constitutional Court of South Africa is a court of final jurisdiction, it has been suggested that the IOI tabled this matter before the African Court of Human Rights.

In a first response to African Regional President Caroline Sokoni, the IOI agreed that the decision of the South African Constitutional Court was a clear breach of the Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution, which clearly stipulate that: “The Ombudsman, the deputies and the decision-making staff shall be immune from legal process in respect of activities and words, spoken or written, carried out in their official capacity for the Institution (functional immunity).”

The IOI General Secretariat is currently in the process of liaising with colleagues from the African Region to explore the possibility for the IOI to pursue court action as suggested and to consider what other appropriate steps may be taken, should this not be possible. The IOI Board of Directors will further discuss the matter at its next meeting in Dublin.



## RESEARCH & PUBLICATIONS

---

### IOI HISTORY

In order to commemorate the 40<sup>th</sup> anniversary of its foundation in 1978, the IOI commissioned Professor Richard Carver, Senior Lecturer in Human Rights and Governance at Oxford Brookes University, with the task of writing a book to portray the history of the IOI and its development in the wider historical context of Ombudsmanship.

The book incorporates personal narratives, interviews with key personalities and photographs, which makes it a vivid and lively assessment of the IOI's genealogy and an interesting and stimulating read. It was officially launched on 30 April 2018 at the United Nations in New York.

Control Yuan, the Ombudsman institution of Taiwan, kindly offered to translate the publication into Chinese to attract new readers and to spread the Ombudsman concept to a wider audience. The IOI would like to express its thanks to Control Yuan for undertaking this project. The Chinese version of the IOI's publication "*A Mission for Justice – The International Ombudsman Institute 1978-2018*" was finalized in July 2019.

### BEST PRACTICE PAPER

Do you want to improve the performance of your Office? Do you want to demonstrate value for money? Would you like to learn from the best practice of others? If the answer is yes to any of these questions, then peer review may be a good tool to improve your office's service and to learn from best practices in other offices.

Comparing our structure, legal basis, methods and effectiveness with others can be potentially transformational. It can create a driver for strategic improvement, or provide validation that programmes of change have succeeded in placing your office at the forefront of practice and performance.

A peer review approach has recently been used by Ombudsman offices within the International Ombudsman Institute (IOI) community to help assess their performance. These reviews, undertaken by fellow Ombudsman offices, have been important in identifying areas of good performance; validating where processes and outcomes are working well; validating the processes used in individual cases and helping offices understand where further improvements can be made.

The 4<sup>th</sup> issue of the IOI Best Practice Series provides guidance on how such peer reviews can be carried out, what key points need to be considered by both sides – the Office requesting the review and the Office undertaking the review – when planning and conducting a peer review and how to report and deal with the outcome of the review process.

### VENICE PRINCIPLES

The European Commission for Democracy through Law of the Council of Europe, better known as the Venice Commission, developed and adopted a set of 25 key principles to help protect and promote Ombudsman institutions.

These so-called „Venice Principles“ represent the first, independent, international set of standards for the Ombudsman institution. They are the equivalent of the Paris Principles which set out the standards against which National Human Rights Institutions (NHRIs) are judged at the UN level. The Venice Principles set a template for the establishment of Ombudsman offices where they do not yet exist and they provide guidelines for the improvement of current offices.

The Venice Principles emphasise the important role Ombudsmen play in helping to promote and protect human rights, to uphold democracy and the rule of law and to ensure good administration. They explain that Ombudsman institutions exist at different levels of government, and that their core principles (i.e. independence, objectivity, transparency, fairness and impartiality) can be achieved in many different ways. Furthermore, they stress that governments should respect a number of core principles to guarantee that Ombudsmen can fulfil their potential and to ensure that they are protected from various threats to their independence and effectiveness.

The IOI has been highly engaged in the development of these principles (see Annual Report 2018/2019, page 25). We have made them available on our website in English, French and Spanish and we have been actively promoting this comprehensive and internationally accepted set of standards for the proper functioning and independence of Ombudsman institutions around the globe.

After the Venice Principles were adopted by the Venice Commission itself, the Committee of Ministers of the Council of Europe responded to the Parliamentary Assembly of the Council of Europe following the adoption of a recommendation entitled “*Ombudsman Institutions in Europe – the need for a set of common standards*”; this is the motion which adopted the Venice Principles.

In their response the Committee of Ministers highlighted that the Venice Commission encourages Ombudsman institutions of member states to seek the Commission’s opinion on any law or constitutional and/or legislative amendments affecting them, in consultation with relevant bodies including the IOI. The Commission will assess these constitutional and legislative texts against the background of the Venice Principles.

IOI President Peter Tyndall welcomed this development and we are pleased to report that many Ombudsman offices in Council of Europe member states are already considering how their legislation might be improved to achieve compliance with the Venice Principles. “The Venice Principles and the Council of Europe Recommendation provide a new aspirational standard against which Ombudsman institutions can be judged. Having access to opinions from the Venice Commission is a major step forward, and we commend the Commission and the Council of Europe for their valuable work in developing and strengthening Ombudsman Offices,” said IOI President Peter Tyndall.

The Venice Principles also play a key role in protecting existing Ombudsman offices when they are operating under difficult circumstances or facing threats. In its Recommendation CM/Rec(2019)6 to the member States on the development of the Ombudsman institution the Committee of Ministers expressed its “grave concern about the challenging working conditions, threats, pressures and attacks which Ombudsman institutions are at times exposed to.” It also called on member States to “take all measures necessary to protect Ombudsman institutions against threats and harassment” and stressed that “any cases of alleged reprisal or intimidation against Ombudsman institutions and their staff should be promptly and thoroughly investigated and the perpetrators brought to justice”.

In December 2019 IOI President Peter Tyndall spoke at a conference on “*The Venice Principles in strengthening Ombudsman Institutions*”, which was organised by the Association of Mediterranean Ombudsman (AOM) and the Office of the Commissioner for Administration and Protection of Human Rights (Ombudsman) of Cyprus.

President Tyndall took the opportunity of this event to praise the work of the Cypriot Ombudsman Maria Stylianou-Lottides, whose strong reputation confirms her accomplishments in combating governmental malpractice in Cyprus. He further reported on recent threats the Ombudsman faced when she refused to allow an administrative audit of her office’s affairs by the Auditor General (see chapter on “Ombudsman under threat” of this report). In this specific case, the Cypriot Attorney General rejected a demand by the Auditor General that a criminal investigation should be carried out against the Ombudsman. In his legal opinion the Attorney General made strong reference to the Venice Principles and stated that the proposed audit into the administrative affairs of the Ombudsman was contrary to these principles and would interfere in the independence of the Office.

## **UN WORKING GROUP**

In its ongoing attempt to forge closer ties with the UN, in order to raise awareness among UN bodies and officials about the Ombudsman concept and the important role Ombudsman offices play in the promotion and protection of human, the IOI established a UN Working Group, whose task it is to develop a strategy on how to reach out to UN bodies, in order to increase the visibility of Ombudsman institutions within the United Nations; how to aspire official recognition of Ombudsman institutions by the UN and how to push forward the drafting and adopting of a set of principles which inform the establishment of Ombudsman offices, similar to the Paris Principles for NHRIs.

### **UN RESOLUTION 72/186 – IOI GENERAL COMMENT IN RESPONSE TO OHCHR SURVEY**

The UN General Assembly requested the Secretary-General to report on best practices in the work and functioning of the Ombudsman, mediator and other national human rights institutions pursuant to resolution 72/186 at its 75<sup>th</sup> session. The Office of the UN High Commissioner for Human Rights (OHCHR) therefore requested the IOI's help to disseminate a survey regarding the implementation of UN Res 72/186. Input from this survey will then be incorporated in the Secretary General's report to the UN General Assembly.

This prompted the idea that the IOI should take the opportunity of this survey and provide an IOI General Comment within this survey. The main aim of this comment was to draw attention to the role and success of Ombudsman offices in redressing wrongdoings and improving public services and the important work they do in the field of human rights protection. It showcased the IOI's work, highlighted its role as the only global body representing Ombudsman globally, featured its work in supporting Ombudsman offices and presented the IOI as important partner regarding the UN human rights agenda.

The comment was prepared by the General Secretariat and discussed and approved by members of the UN Working Group, who attended the anniversary conference of the Thai Ombudsman in Bangkok in February 2020. The revised version was circulated among Board members for final input and approval and the finalized version of the IOI General Comment was submitted to the OHCHR with the deadline on 23 March 2020.

## **UN RESOLUTION 72/186 - PROPOSAL FOR AMENDMENTS**

Since the current resolution on the Ombudsman (UN Res 72/186) is traditionally brought forward by Morocco, the Board agreed that the IOI should seek the support from the Moroccan Ombudsman in this matter.

European Regional Vice-President Catherine de Bruecker and Marc Bertrand (Médiateur de la Wallonie and representative of AOMF) had a first working meeting with the Ombudsman of Morocco, Mohamed Benalilou,

on 23 October 2019 ask Ombudsman to play a leading role in initiating amendments to the existing resolution. They explained to the Moroccan Ombudsman that amendments to the resolution should be made to increase Ombudsman visibility within the UN framework and to endorse the Venice Principles as a common set of international standards for Ombudsman institutions.

The meeting was very fruitful and the Moroccan Ombudsman confirmed his full support for the IOI's strategy. Ombudsman Benalilou is playing a key role in this process by working with his diplomatic authorities in order to promote the revision of the resolution at the 75<sup>th</sup> session. Work is underway to produce a final draft of the amendments and to get them supported by sufficient member states. The staff of the Moroccan Ombudsman is very familiar with the requirements for such UN procedure and the IOI will continue to work closely with them.

The members of the UN Working Group took the opportunity of the aforementioned Bangkok event to discuss the amendments to UN Res 72/186 and to finalize the content and wording of the amendments we would like to see implemented

## **SUPPORT FROM PERMANENT MISSIONS**

At its last meeting in Mérida (May 2019), the Board approved the final version of a letter to Permanent Missions, which is designed to seek their support, to request them to advocate more actively the important role Ombudsman institutions play in the promotion and protection of human rights and to assist the IOI in its endeavour to forge closer ties with the UN.

In a first round, all Board members were requested to contact their Permanent Missions at the UN in New York and Geneva in October 2019, using the IOI letter as a basis for your correspondence. They were asked to inform Permanent Representatives about the IOI's efforts and to seek their support to push forward the IOI's overall strategy of making Ombudsman institutions more visible.

In a second round – and more recently – the Secretariat has contacted all IOI member institutions requesting their help and asking them to get in touch with their Permanent Representatives to

seek their support. Members were also asked to feed back any comments or advice from their UN representatives to the Secretariat as they will help the UN Working Group to align its strategy accordingly.

## **GLOBAL ALLIANCE OF NHRIS (GANHRI)**

At its last meeting the Board agreed to seek amendments to the existing Memorandum of Understanding with GANHRI (formerly known as ICC) and entrusted the Secretariat with the task of negotiating these amendments with the current GANHRI Chair.

In September 2019 the Secretariat contacted Dr. Carlos Alfonso Negret Mosquera, Ombudsman of Colombia and current Chair of GANHRI and informed him about the fruitful meeting the IOI had with the UN High Commissioner for Human Rights and the fact that the High Commissioner herself praised the positive cooperation between GANHRI and the IOI and suggested that we should update the existing MoU, to make sure it reflects recent changes and widens the scope of cooperation between our organizations.

The IOI Secretariat provided the GANHRI Chair with a first proposal for such amendments, asking him to discuss it with the GANHRI Bureau and to feed back any comments, remarks and ideas which the Bureau would like to bring to the table.

The GANHRI Secretariat confirmed receipt of the Secretary General's letter and the IOI's request and explained that the Bureau had a preliminary consideration of the suggested amendments. They further informed us that the Bureau will consider the draft MoU for review and adoption at its next meeting, which was to be held prior to the annual GANHRI meeting in Geneva in March. Unfortunately, due to the Covid-19 outbreak mid-March 2020, the GANHRI meeting was cancelled.

## **OBSERVER STATUS (ECOSOC / UN GENERAL ASSEMBLY / UN HRC)**

At the Mérida meeting of the Board, IOI Treasurer Viddhavat Rajatanun reported from a consultation meeting he had with the Thai Ministry of Foreign Affairs to enquire how the IOI could gain observer status. Although the China/Taiwan matter remains a highly sensitive issue at the UN level the Thai Ministry of Foreign Affairs recommended that the IOI should rather apply for observer status in the UN General Assembly (GA) than at ECOSOC. Observer status at the UN GA includes public sector bodies almost exclusively, whereas consultative status at ECOSOC includes large numbers of NGOs. UN GA observer status is therefore more suitable for the IOI and the process of seeking such observer status can be initiated by the relevant Permanent Missions. This, in turn, is in line with the IOI's intention to seek support from Permanent Missions (see above).

# COOPERATION AND EXTERNAL RELATIONS

---

## IOI PARTICIPATION IN INTERNATIONAL EVENTS

### FIRST INTERNATIONAL OMBUDSMAN EXPO IN ABUJA, NIGERIA

The first-ever International Ombud Expo (IOE) was held in Abuja, Nigeria from 28 - 31 October 2019. Convened under the theme of “*Extending the Ombud Frontiers: Better Governance, Enhanced Performance*”, the event brought together national and specialty Ombudsman, human rights defenders and grievance handling offices, service providers, government agencies, universities and educational institutions from countries around the world.

Participating offices gave unparalleled insight into how their institutions execute their roles and operations and how they thus contribute to better governance and performance in public administration. The exhibition space facilitated one-on-one interaction and sharing of experiences between Ombudsman colleagues and other functionaries; workshops and expert discussion on topical issues completed the offer of this first-time event.

Representing the IOI at the IOE 2019 was African Regional President and Public Protector of Zambia, Caroline Sokoni, and IOI Board member and Ombudsman of Malawi, Martha Chizuma. IOI President Peter Tyndall was pleased to provide a video message in which he congratulated the organizers of IOE 2019 for running this important first-time event which provided Ombudsman from around the world to engage with colleagues, to share their knowledge and to have a platform to promote the important work they do to advance good governance, to improve public administration and to protect and promote human rights.

Another highlight of IOE 2019 was the special focus it put on the role and contribution of women leaders in the Ombudsman world. Women have contributed immensely towards the development and impact of Ombudsman and related oversight institutions across the globe, but this influence has remained largely unnoticed. IOE 2019 therefore include a special event dedicated to showcase through pictures, sharing of experiences, and expert discussions the contributions of women leaders in Ombudsman institutions.

The opening remarks of this special session came from IOI 1<sup>st</sup> Vice-President Diane Welborn. In her video presentation, Vice-President Welborn agreed the, although the history of women’s roles in building Ombudsman institutions had yet to be written, the special panel at IOE 2019 was a first important step to give credit to the important contributions women made and keep making in the Ombudsman community. Ms Welborn further acknowledged the women who had been trailblazers in her own professional life and stressed that women have contributed not only as Ombudsman but also as assistants and deputies. In conclusion, one of the lead speakers of



this special panel declared that “it was enlightening to learn that there have been no less than 300 women who have led Ombudsman and other similar governance institutions across the globe over the last 200 years”.

The IOE 2019 was organized by an international collaboration of organizations and agencies with Governance and Management Services International (GMSI) supported by the African Ombudsman Research Centre (AORC) and co-hosted by the Public Protector of South Africa and the Public Complaints Commission and Ombudsman of Nigeria.

## **SIDE EVENT AT THE UN HIGH-LEVEL POLITICAL FORUM 2019 ON SDGS**

As part of the UN High-Level Political Forum on Sustainable Development in New York (9 July – 18 July 2019) the Permanent Missions of Austria and Malaysia to the United Nations in New York hosted a side event on the topic of “*Protecting the Rule of Law & Human Rights and Advancing Access to Justice*”. Together with Parliamentarians for Global Action (PGA) the aim was to speak and debate about actions and strategies to protect the human rights of democracy activists, to ensure that the Rule of Law is human rights’ entered under the Sustainable Development Goal 16 and the role of Ombudsman institutions in this context.

The IOI was represented by its Executive Director Ulrike Grieshofer who highlighted the unique role and position of the Ombudsman institutions in the context of Goal 16 as they experience first-hand if and to what extent the SDGs have been implemented because of being confronted with complaints and concerns of different members of society on a day-to-day basis. She furthermore shared her concerns on the shrinking space for human rights and Ombudsmen under threat, illustrated strategies and actions of the IOI to address these issues and finally appealed to the fellow participants to work together to create a safe environment for human rights defenders.

The speakers also included Jan Kickert, Permanent UN Representative of Austria, Syed Mohd Hasrin Tengku Hussin, Permanent UN Representative of Malaysia, Petra Bayr, Member of the Austrian Parliament and Treasurer of PGA, Richard Dicker, Director of the International Justice Program of Human Rights Watch, Margareta Cederfelt, Member of the Swedish Parliament, President of PGA and Vice-President of the OSCE Parliamentary Assembly and Emilie Béatrice Epaye, Board Member of PGA and Chair of the Foreign Affairs Committee.

## **BREAKOUT SESSION ON HUMAN RIGHTS UNDER PRESSURE AT THE ALPBACH FORUM 2019**

Human rights defenders are confronted with increasing pressure and even existential threats which jeopardise their independence. What risk situations do they face and how can democracy

and the rule of law be strengthened so that Ombudsman and National Human Rights Institutions (NHRIs) find an enabling environment?

During this year's European Alpbach Forum a breakout session organised by the IOI and the European Union Agency for Fundamental Rights (FRA) tackled exactly those questions. The speakers included IOI President Peter Tyndall, FRA Director Michael O'Flaherty, and Lora Vidovic, Ombudswoman of the Republic of Croatia, who examined the pressure faced by human rights defenders and the role Ombudsman and National Human Rights Institutions play in strengthening democracy and the rule of law.

In his speech Peter Tyndall initially highlighted different cases an Ombudsman had recently been threatened, criticised or even sued for fulfilling their duties and speaking up against maladministration and human rights abuses. He said that "threats to Ombudsman offices are not new, but have increased notably in recent years, not least because of the rise of populism."

Peter Tyndall went on to explain the role and development of the IOI and Ombudsman institutions. He pointed out that even if the office of Ombudsman was not initially explicitly established as a human rights body, human rights are at the heart of the work of all public services Ombudsman offices. In Africa, in Latin America and in Central and Eastern Europe, the development of new Ombudsman offices, often in countries with emerging democracies or in those returning to democracy, saw a strong trend towards combining the NHRI function with the Ombudsman's office.

Regarding the relationship between an Ombudsman institution and a country's government President Tyndall held that "Ombudsman offices doing their jobs will inevitably on occasions disagree with their governments." He stated that Ombudsman institutions can particularly play an important role when the political atmosphere is highly charged by maintaining a focus on rights issues. Having independent, objective, rights-based accountability bodies allows focus on the protection of rights when other voices are suppressed.

Peter Tyndall concluded by pointing out that the tools available to the IOI and Ombudsman institutions can be effective in countering the pressure put on those fighting against human rights abuses, discrimination and maladministration. "The Ombudsman concept has proved a hugely successful mechanism for holding Government to account. It has delivered on its original intention of tackling the power imbalance between the individual and the State", Peter Tyndall stated. Ombudsman provide redress for individuals, and also bring about improvements to services and the law. Ombudsman continue to innovate and evolve in the face of the changing challenges and opportunities they face.

## **31<sup>ST</sup> APOR CONFERENCE HELD IN TAIWAN**

A major event this year was the 31<sup>st</sup> APOR Conference, hosted by the Control Yuan between 25 - 27 September 2019 in Taipei, Taiwan.

The gathering included a workshop on “*The Ombudsman’s Role in Human Rights Protection*”, during which APOR member representatives and foreign guests were invited to share their professional insights and experience as well as case studies. The workshop was divided into three sessions, on “*Practices and Recent Developments of the International Ombudsman Institute*”, “*The Ombudsman and the Protection of Economically and Socially Disadvantaged People’s Human Rights*” and “*The Multifunctional Role of the Ombudsman*”.

Participants took the opportunity of this meeting to share and discuss case studies on human rights protection work with respect to the Optional Protocol to the Convention Against Torture (OPCAT), and the role of Ombudsman in the protection of vulnerable groups, such as aboriginal people in Australia, juvenile prisoners, and migrant workers in Taiwan. Speakers introduced the increasingly comprehensive powers Ombudsman have in human rights protection, with speakers introducing the multifunctional roles of Control Yuan, the New Zealand’s Office of the Ombudsman, the Administrative Evaluation Bureau in Japan, and the Parliamentary Ombudsman in Sweden.

In her opening speech Control Yuan President Chang Po-ya stated that human rights are a universal value and that Ombudsman institutions perform the function of safeguarding these rights in their practical operations. She also noted that Ombudsman institutions’ duties have gradually expanded over recent decades, which demonstrates the Ombudsman’s increasing importance and influence.

## **STATE COMPTROLLER ISRAEL HOSTS CONFERENCE ON „MULTI-DIMENSIONAL PROTECTION OF SOCIAL RIGHTS“**

On 12 November 2019, the Office of the State Comptroller and Ombudsman of Israel hosted a conference on the theme of „*The Multi-Dimensional Protection of Social Rights*“. The theme of the conference was chosen in view of the perception that the main role of the Ombudsman is to protect the rights of individuals and those of vulnerable communities in particular, and to act as a mouthpiece for them in their dealings with public authorities.

The conference brought together Ombudspersons from all over the country and officials in charge of public inquiries, working in different fields on the wide spectrum of social rights with the aim of strengthening the dialogue between the many agents dealing with the investigation of public complaints. The conference discussed the different dimensions of social rights protection: the

national dimension, the international dimension, the public dimension, the personal dimension and the dimension of the heart.

State Comptroller Matanyahu Englman opened the conference with a speech about the work of the national Ombudsman of Israel. He explained that one of the unique advantages of the Ombudsman is its ability to handle the complaint in the individual case and consequently to indicate the need for a broad systematic examination of issues. In addition, Mr Englman emphasized the need to enhance the awareness of the public in general and of vulnerable communities in particular, as to the activities of the Ombudsman, as well as the promotion of cooperation with other bodies working to ensure the exhaustion of social rights.

The international dimension was provided by Günther Kräuter, Consultant for the IOI, who was a keynote speaker at the conference. Mr Kräuter's speech on „*A voice for the voiceless*“, acquainted the audience with the work of the Austrian Ombudsman Board in the protection of social rights in Austria, the innovative tools used by it beyond the traditional complaint-handling methods and his own personal experience and initiatives as former Ombudsman of Austria. He further spoke of the important work of the IOI in the enhancement and protection of Ombudsman institutions around the world. According to Mr Kräuter, the IOI is the only non-political organization for the support of Ombudsman institutions around the world. It is therefore of utmost importance that this non-political approach continues to shape the IOI's vision and mission, its services and the benefits it offers to its members.

The conference took place in a very special venue, the Jerusalem-based Shalva National Center, which provides unique services to children with special needs and their families, in a loving and supportive environment. The venue was purposefully chosen in order to convey the important message of accepting those who are different. A guided tour of this beautifully designed establishment, together with a moving film explaining the driving-force behind its creation and its development concluded the conference from the dimension of the heart.

## **15<sup>TH</sup> ANNIVERSARY OF THE ARMENIAN PUBLIC DEFENDER**

In November 2019 a high level conference on the occasion of the 15<sup>th</sup> anniversary of Armenia's Human Rights Defender's Institution took place in the National Assembly in Yerevan.

Human Rights Defender Arman Tatoyan had the honor to welcome Armenia's Prime minister as well as the President of the National Assembly. He stressed that the anniversary conference has not only been organized to celebrate achievements, but also to host a professional, international, high level exchange in order to keep improving daily work.

A great number of Ombudsman contributed to the conference, such as the IOI members from Albania, Georgia, Greece, Moldova, Serbia and Slovenia. Furthermore, representatives from

international bodies like the Council of Europe, OSCE, and the CPT participated in this high level event. Günther Kräuter, Consultant of the IOI, reminded in his contribution that “the most important responsibility of the Ombudsman is to hear the voice of the voiceless. Ombudsman institutions must use all the instruments available to fulfil this mission.”

The conference provided participants with a rich and varied programme, focusing on the role of National Human Rights Institutions, freedom of expression and hate speech, the prevention of ill-treatment and the protection of women’s rights.

## **THAI OMBUDSMAN CELEBRATES 20<sup>TH</sup> ANNIVERSARY**

In February 2020 the Office of the Ombudsman of Thailand held an international seminar to celebrate the 20<sup>th</sup> anniversary of the establishment of the Thai Ombudsman’s office and to discuss the topic of “*Ombudsman in a changing world: resilience amidst challenges*” with colleagues from around the world.

For 20 years, the Thai Ombudsman has been upholding its commitment to be a linkage between citizen and public authorities. Due to the dynamic change of circumstances in terms of social diversity, media and technology, Ombudsman need to acclimate and conform to the trend of a borderless world - prompting them to become more resilient to the changing environment while remaining firm to their mission in rendering justice for those adversely affected by maladministration. The Bangkok seminar was therefore organized to encourage exchanges of experiences, knowledge and best practices among Ombudsman community.

Conference speakers included IOI President Peter Tyndall, who presented a congratulatory note to the audience during the opening ceremony of the seminar. IOI 2<sup>nd</sup> Vice-President Chris Field and Ombudsman Victoria Pearman, Regional President of the IOI’s Caribbean & Latin American Region, participated as panelists in a discussion on “*Ombudsman in a changing world: paradigm shift and challenges*”. APOR Regional President Peter Boshier and IOI Board member Nick Bennett (UK) provided their insight in a panel discussion on the matter of “*Challenges to Ombudsmanship in a changing world*” and discussed impacts and solution Ombudsman face around the world with participants of the seminar.

Peter Boshier, who also attended the seminar in his function as Chief Ombudsman of New Zealand, took the opportunity of his attendance in Bangkok to sign a Memorandum of Understanding the Office of the Ombudsman of Thailand.

## VISITS TO THE GENERAL SECRETARIAT

The IOI is not only represented by its Directors at numerous national, regional and international events. The IOI General Secretariat also welcomes visitors from institutions and partner organizations in Vienna on a regular basis.

Secretary General Werner Amon welcomed several delegations from different institutions in **South Korea** at the premises of the IOI General Secretariat in Vienna in the membership year. In July 2019 Mr Amon welcomed a delegation of Members of Parliament, who took the opportunity of their study visit to Austria to learn more about the Ombudsman concept from the IOI Secretary General.

A delegation of 19 representatives of the Ombudsman Support Department at the Ministry of Small and Medium Enterprises (SMEs) and Start-ups and the regional branches with a focus on SME regulatory policy, visited the Secretary General in August 2019. Later that year, in November 2019, the Director of the Seoul Metropolitan Citizens Ombudsman Commission (SMCOC), Ms Hyerin Park, came to the IOI General Secretariat to learn more about the IOI, its work and the benefits for members. The SMCOC showed great interest in the international exchange enabled by the IOI and after her talks with Secretary General Amon, Ombudsman Park confirmed that the office would consider applying for IOI membership in the near future.

# IOI BOARD OF DIRECTORS

---

## **NEW SECRETARY GENERAL TAKES OFFICE**

On 1 July 2019 Werner Amon took office as new Austrian Ombudsman and was appointed Secretary General of the International Ombudsman Institute (IOI).

Werner Amon counts on more than 25 years of experience as a member of the Austrian Parliament and also gained extensive professional experience in the international field. As spokesman of the Austrian People's Party, he was responsible for the areas of European and foreign policy as well as human rights and development policy and he acted as head of the Austrian Delegation to the Parliamentary Assembly of the Council of Europe (PACE).

Werner Amon follows former IOI Secretary General Günther Kräuter who has managed the IOI for the last six years with full dedication and commitment. Mr Kräuter was instrumental in the development of new and successful training formats and helped further raise the awareness of the IOI in the international community. He was commissioned by the Board to act as IOI consultant for one year and attended conferences where he represented the IOI in this role as consultant.

## **EXECUTIVE COMMITTEE HOLDS MID-TERM MEETING BY ELECTRONIC MEANS**

In the past few years, the IOI Executive Committee introduced the procedure of holding mid-term meetings between IOI Board meetings by electronic means. In this membership year, the Executive Committee held its mid-term meeting on 15 October and the IOI General Secretariat hosted the meeting by setting up a conference call which was attended by all Executive Committee members as well as the Regional Presidents of those Regions, which are not currently represented by IOI Officers, i.e. the African Region and the Caribbean & Latin American Region.

IOI Secretary General Werner Amon took the opportunity of this electronic meeting to introduce himself to his colleagues on the Executive Committee and to get acquainted with the most important projects and matters dealt with by the IOI Board of Directors within this membership year. This included decisions on the proposed By-laws review, preparations of the 12th IOI World Conference and General Assembly and other matters such as the implementation of the electoral reform, IOI finances, training and membership applications.

## ELECTIONS IN THE REGIONS TO ESTABLISH NEW DIRECTORS PRIOR TO GENERAL ASSEMBLY

Elections were held in all six IOI Regions to establish the new regional Directors on the IOI Board of Directors well in time prior to the IOI General Assembly in Dublin in May 2020.

This step was necessary due to the IOI electoral reform, which was put in place after an indicative vote was held at the Bangkok General Assembly in 2016, which showed a clear majority in favour of this new system. The new election procedure establishes that the four Officers of the IOI (i.e. the President, the two Vice-Presidents and the Treasurer) are to be elected by universal suffrage and electronic means prior to the General Assembly. Since it was the first time that this new election system was implemented, Regions had to ensure that their representatives on the IOI Board, i.e. the regional Directors, were also elected prior to the General Assembly, in order to have a pool of possible candidates to be nominated for the Officer positions (see next chapter).

Although each region was asked to elect its regional Directors prior to the General Assembly, it must be noted, that the newly elected Board members will only take their office once the new Board has held its inaugural meeting after the next General Assembly in Dublin in May 2021; until then, the current Board remains in office.

In the **African Region** four candidates stood for election to fill the four positions on the IOI Board of Directors and the office of Regional President and Public Protector of Zambia, Ms Caroline Sokoni, informed African members by email about the four candidates, and gave members the opportunity to support, comment or refuse the candidacy of the four colleagues. The majority of the African members supported the four candidates and therefore the newly elected African Directors are (in alphabetic order): Ms Busisiwe Mkhwebane (Public Protector, South Africa), Ms Martha Chizuma (Ombudsman Malawi), Ms Caroline Sokoni (Public Protector, Zambia) and Mr Chille Wanger Igbawua (Public Complaints Commissioner, Nigeria).

The IOI General Secretariat offered all regions that needed assistance in holding electronic elections, to carry out the electronic ballots for them. This was the case for the **Asian Region**, where the Secretariat arranged for a call for nominations and the electronic ballot among Asian members in good standing and entitled to vote. The region nominated three candidates for the three positions on the IOI Board and they all received a high vote of confidence from the members in the region. The Secretariat therefore would like to congratulate Ms Un-Jong Pak (Chairperson of the Anti-Corruption & Civil Rights Commission, Republic of Korea), Mr Vidhvat Rajatanun (Chief Ombudsman, Thailand) and Mr Shahnawaz Tariq (Provincial Ombudsman Sindh for the Protection against Harassment of Women at the Workplace, Pakistan) on their election.

The Regional President of the IOI's **Australasian & Pacific Region** contacted all members and asked them to indicate whether they wished to nominate candidates outside the existing three



Directors, to stand for election. Virtually all have replied, and those that did unanimously asked that the three current Directors for the Australasian & Pacific Region carry on in their duties of representing the region's interests on the IOI Board of Directors. This means that Mr Peter Boshier (Ombudsman New Zealand), Mr Chris Field (Ombudsman Western Australia) and Ms Deborah Glass (Victorian Ombudsman, Australia) have been re-elected and will remain the three Directors for the Australasian & Pacific Region.

The General Secretariat also followed a request from the Regional President of the IOI's **Caribbean & Latin American Region**, Ms Victoria Pearman, to carry out an electronic ballot to elect the three Directors for this region; a request the Secretariat happily complied with. The Caribbean & Latin American Region has a special approach to make sure that all members are well represented on the IOI Board. It was agreed by the region that the Regional Presidency should alternate between the Caribbean and Latin America. The Regional President for this next term will therefore come from Latin America. In return, the two remaining positions on the IOI Board will be assumed by two Caribbean members. Three candidates stood for election: Mr Keursly Concincion (Ombudsman Curaçao), Ms Sandy Hermiston (Ombudsman Cayman Islands) and Mr Raúl Lamberto (Ombudsman of the Province of Santa Fe, Argentina). They all received the unanimous support from the members of their region and the Secretariat would like to congratulate Mr Lamberto on his election as Board member and Regional President and Mr Concincion and Ms Hermiston on their election to the IOI Board as representatives of the Caribbean & Latin American Region.

An electronic ballot was also held in the **European Region** to elect the five Directors for the IOI Board of Directors and an additional two Directors for the European Board. The electronic ballot was conducted by the office of the European Regional President and Catalan Ombudsman Rafael Ribó and a total of ten members presented their candidacy for the available positions. A high number of Voting members participated in this electronic ballot and the five candidates, who received the highest number of votes, were elected to the IOI Board of Directors. This includes (in alphabetic order) Ms Maria Lucía Amaral (Ombudsman of Portugal), Mr Rob Behrens (Parliamentary and Health Service Ombudsman, UK), Mr Andreas Pottakis (Greek Ombudsman), Ms Elisabeth Rynning (Parliamentary Ombudsman, Sweden) and Mr Peter Tyndall (Ombudsman of Ireland). The two candidates who followed after them with the next highest number of votes have been elected to the European Board; this includes Mr Marc Bertrand (Médiateur de la Wallonie, Belgium) and Ms Nino Lomjaria (Public Defender of Georgia).

Last, but certainly not least, the Secretariat also assisted the **North American Region** in holding an electronic ballot to elect the three North American Directors on the IOI Board of Directors. After a call for nominations, three candidates were nominated for the three positions: Mr Paul Dubé (Ontario Ombudsman, Canada), Ms Nadine Mailloux (Ombudsman City of Laval, Canada) and Ms Diane Welborn (Ombudsman Dayton-Montgomery County, USA). In the electronic ballot

all three candidates received a high vote of confidence from North American Voting members and the Secretariat would like to congratulate them on their election and – in the case of Mr Dubé and Ms Welborn – their re-election to the IOI Board.

## **ELECTION OF THE FOUR IOI OFFICERS**

After the six IOI regions had finalized the election of the regional Directors on the IOI Board of Directors, the Secretariat proceeded with the election of the four Officers of the IOI, i.e. the President, the 1<sup>st</sup> Vice-President, the 2<sup>nd</sup> Vice-President and the Treasurer.

For the first time in the history of the IOI, the wider membership (i.e. Voting members in good standing) were invited to nominate candidates from among the Board members and to elect the four IOI Officers afterwards in an electronic ballot conducted by the Secretariat.

In an open call for nominations, Mr Chris Field (Ombudsman Western Australia) was nominated for the office of IOI President, Mr Viddhavat Rajatanun (Chief Ombudsman of Thailand) and Ms Diane Welborn (Ombudsman Dayton-Montgomery County, USA) presented their candidacy for the Vice-President positions and Ms Caroline Sokoni (Public Protector of Zambia) stood for election for the position of IOI Treasurer. This meant that there were four candidates for four positions and since each candidate came from a different IOI region, the requested regional balance was guaranteed right away and the election could therefore be held in one electronic ballot. Voting members in good standing could vote for the candidates for the different Officer positions at the same time.

A total of 170 Voting members were entitled to vote in this electronic ballot a gratifyingly high number of 62 % participated in the election carried out by the General Secretariat. Each of the four candidates received an overwhelmingly high vote of confidence in support of their candidacy. The IOI General Secretariat would like to congratulate all the candidates on their election and thank them all for their interest and willingness to stand for election and to shape the future of our organization in their respective position.

As already mentioned before, the elected Officers of the IOI will also only take office once the new Board has held its inaugural meeting after the next General Assembly in Dublin in May 2021; until then, the current IOI Executive Committee remains in office.

## **IOI BOARD HOLDS FIRST ELECTRONIC MEETING**

On 18 May 2020 the IOI Board of Directors held its annual meeting to identify and discuss projects and priorities for the upcoming membership year. Due to the current Covid-19 pandemic, the Board held its annual meeting by electronic means for the first time. The videoconference was facilitated by the Office of IOI President and Ireland Ombudsman Peter Tyndall and despite the challenge of a wide range of different time zones, 15 out of currently 20 Directors joined the videoconference for a very productive and successful meeting.

President Tyndall opened the meeting by welcoming new Board members from the Caribbean & Latin American Region, where two of the three positions on the Board became vacant and therefore were filled by Dr. Raúl Lamberto (Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Argentina) and Mr Keursly Concincion (Ombudsman of Curaçao), who both stepped up to fill the region's vacant positions on the Board.

The IOI Board approved Voting membership for seven Ombudsman institutions from Africa, Asia, Europe and North America and agreed that another round of the IOI's successful regional subsidies programme will be made available to members. A process asking members to submit their respective project proposals will be started by the Secretariat soon. Other topics included progress reports on training initiatives as well as IOI publications such as the Comparative Study on Ombudsman in the African Region or the next issues of IOI Best Practice Papers.

## FINANCIAL MATTERS

---

Although the corona crisis had a noticeable impact on the IOI, the IOI's sound financial situation was not affected. The two-pillar system on which the IOI's finances are based remained as reliable as ever. The first and strongest pillar is the Austrian Ombudsman Board (AOB). Thanks to the ongoing support of the Austrian Government, the AOB was again able to cover the IOI's personnel costs as well as its operating costs. The total cost incurred by the AOB as the IOI's host was EUR 379,438. From this amount EUR 119,263 were spent on IOI's office activities and EUR 260,175 on salaries, pension benefits and health insurance of one part-time employee, two full-time employees and two interns.

The second pillar of the IOI's finances is the large community of IOI members who regularly pay membership fees. Since the billing of membership fees was almost finalized before the outbreak of the pandemic, the IOI's mainly membership fee-based revenue remained as stable as it was in previous years. At the end of 2019/2020 the revenue generated from membership fees was EUR 139,949. The IOI General Secretariat administered the IOI's funds with utmost care. They were exclusively used for projects benefitting the IOI membership, not for office activities. All transactions were overseen by the Treasurer, authorized by the Executive Committee and brought to the attention of the Board of Directors.

## CURRENT FINANCIAL SITUATION

At the beginning of the reporting period on 1 July 2019, the IOI's net assets amounted to EUR 287,660 whereas they were at EUR 365,524 at the end of the reporting period on 30 June 2020. The IOI's funds were sufficient to meet all obligations arising from projects planned by the IOI in 2019/2020 and previous periods:

Projects planned in 2019/2020 and previous projects	
Project	Obligation (in EUR)
2015/2016 IOI regional subsidies	3,200
2017/2018 IOI regional subsidies	11,072
2018/2019 IOI regional subsidies	39,800
2019/2020 IOI regional subsidies – IOI World Conference support for participants	42,000
Support for organizers of postponed IOI World Conference	30,000

Projects planned in 2019/2020 and previous projects	
Project	Obligation (in EUR)
African research study	37,436
African research study – translation	20,000
IOI travel costs	10,000
IOI interpretation costs	15,000
2019/2020 Media Training	20,000
NPM training for future NPMs	15,000
IOI Audit	3,120
<b>TOTAL</b>	<b>246,628</b>

## MEMBERSHIP FEES

As stated above, the membership fee payments made by Voting and non-voting members in 2019/2020 amounted to EUR 139,949. Only in 2017/2018 the IOI achieved an even better result.

## VOTING MEMBERS

Around 66 per cent of IOI's Voting members paid their membership fees.

Membership fee payments by Region (Voting members)		
Region	in good standing	outstanding fees
Africa	11	19
Asia	9	13
Australasia & Pacific	14	4
Caribbean & Latin America	9	18
Europe	73	13
North America	14	1
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>68</b>

## NON-VOTING MEMBERS\*

Approximately half of the non-voting members paid their membership fees in 2019/2020.

---

\*former associate and individual members

## EXTERNAL AUDIT

Ernst & Young audited the IOI's books on 22 and 23 July 2020. For the first time, the audit did not take place in the IOI's premises in Vienna's 1st district but was carried out online. The audit report was completed at the end of July 2020. Ernst & Young confirm that *"all significant transactions have been properly recorded and the IOI's funds have been used according to the IOI By-laws."*

## REPORTS FROM THE REGIONS\*

---

### AFRICAN REGION

The **Public Protector of Zambia** carried out investigations in line with its legal mandate, key among which were visits to three Chiefdoms in the rural parts of the Country. The aim of these visits was to check on service delivery to rural communities and the poverty levels in female headed households. During the tours a number of sensitization activities were carried out to inform citizens on their rights to a fair public service delivery and their right to complain before the Ombudsman. The office carried out joint investigations with other Government Agencies over complaints of illegal land allocations, where big commercial farmers were colluding with Municipalities to allocate tracks of land beyond the threshold delegated by the Ministry. The office further investigated complaints from women retirees who were deprived of their pensions. In the early 1970s, the Government Pension Fund did not allow married women to contribute to it. The only option for them was to subscribe to private pension funds. The discriminatory legislation was repealed to allow married women to become members of the Government Pension Fund. They were advised to transfer the contributions made to private funds to the Government Pension Fund, to guarantee continuous contribution. However, when the transfers were affected, the Government Pension Fund omitted to credit the right codes via the systems used to monitor members' contributions, so that these women could validly be admitted as members. At the time of retirement the women were denied payment of their pensions. In October 2019, the Public Protector participated in the first international Ombuds Expo in Abuja, Nigeria.

The **Médiateur of the Kingdom of Morocco** organized a workshop about the “*Right to Health*”, to investigate anomalies regarding health services, as well as the difficulties and constraints spotted while examining the relevant complaints. The office developed a platform to be able to receive the users' online, mainly through Messenger, SMS, and the online application of “*Citizen's Space*”. To raise awareness, the office participated in a number of radio programmes and in the International Book Fair in Casablanca. It took the opportunity of the 10<sup>th</sup> National Migrants' Day to approach the Moroccan community living abroad and to inform them of its work and services as well as listen to their problems with administration. In celebration of the 30<sup>th</sup> Anniversary of the International Convention on the Rights of the Child, the office – in cooperation with AOMF – hosted an international conference on “*Children's Rights – a Priority for Ombudsman and Mediators of the Francophonie*”. The office also participated in the 2nd Ombudsman Conference held in Istanbul about the topic of “*Principles of Good Administration and the Ombudsman*”, on the margin of which Ombudsman Benalilou was elected to the Board of Directors of the OIC Ombudsmen Association. The office hosted training on the “*Rights of*

---

\*contributions were submitted by the respective Regional President

*Disabled People and Access to Public Services*” in cooperation with AOMF and training on “*Own Motion Investigations*” in cooperation with AOM. The Médiateur monitored the public services provided by the different Government departments to ensure the continuity of the public service during Covid-19. A committee was set up by the office to assess the efforts by the government to fight the pandemic and to follow-up all the decisions and measures issued by state bodies to identify the impact on the performance of the public services and on social justice. As President of the Association of the Ombudsmen and Mediators of the Francophonie (AOMF), Ombudsman Benalilou addressed a letter to AOMF members, re-iterating the important role Mediators and Ombudsman play in protecting the rights for the vulnerable groups.

The **Ethiopian Institution of the Ombudsman** received 3,201 complaints, 1,393 of which fell under the Ombudsman’s jurisdiction. In 227 cases the Ombudsman identified a case of maladministration and remedies could be negotiated. In another 196 cases solutions were recommended to the concerned government offices. Supervision has been conducted on different government offices all over the country with a view to ensuring that the executives carry out their functions in accordance with the law and to prevent maladministration. Follow-up work was carried out in 20 cases to check the implementation of the proclamation of freedom of access to information and to verify that the necessary support has been given by the authorities. The main challenges the institution faces are budget constraints, the late release of budget from both the government and non-governmental financial supporters, a shortage of well-trained man power as well as the fact that many government officials are not willing to implement solutions recommended by the Ombudsman. The office tries to counter these challenges by implementing cost-effective activities and recruiting trained staff. With the Covid-19 pandemic, the Ombudsman put a special focus on providing face masks and hand sanitizers and to enable remote work from home for staff when and where possible.

Due to the Covid-10 pandemic, the **Western Cape Police Ombudsman (South Africa)** had to amend its plans for outreach, opting for smaller activities as opposed to large community meetings. The office was able to continue working on pending investigations with staff working remotely from home and to accept new complaints via Email and the website. At the beginning of June 2020 the office implemented a “work from home” basis, with a roster to allow for both the investigative and administrative staff to be at office, whilst the remaining staff are fully operational from home. In order to optimally function, creative and innovative methods of operating effectively had to be implemented over night. All meetings and interviews are conducted via MS Teams and although it has never been asked of the personnel, we have found that most staff in effect contribute more hours a day towards their work as opposed to their expected 8 hours in office.

The **Commission for Human Rights and Good Governance (CHRAGG) of Tanzania** dealt with a total of 3,482 complaints out of which 3,149 were backlogs, and 333 newly received complaints.



Out of the new complaints received, 144 related to violations of principles of administrative justice and 79 to human rights violations. A total of 1,134 out of the total complaints were investigated and finalized, while 2,361 complaints are still under investigation. The Commission has conducted three public inquiries related to land conflicts. Two conflicts were among citizens and investors and one was between citizens and local government authorities. In its function as government advisor on ratification of international treaties relating to good governance and human rights, the Commission advised the government to ratify the Convention against Torture and Other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment, the International Convention of the Protection of All Persons from Enforced Disappearance and the African Charter on Democracy, Elections and Governance. In relation to Covid-19, the Commission made press statements condemning the discriminatory treatment doctors and nurses at Referral Hospital gave to persons affected by Covid-19 and called upon the community to adhere to the safety guidelines issued by the Ministry of Health. Another press release was made towards respecting the rights of older persons and the rights of persons with albinism. In partnership with the Legal and Human Right Center (LHRC), the Commission conducted a 5-day training of good governance and human rights aspects to 33 local government officials.

At the national level, the **Médiateur of Ivory Coast** installed new Deputy Médiateur, prepared a strategic development plan, and drove forward the transfer of its headquarters to Yamoussoukro. In order to foster a peaceful life between populations, the Médiateur initiated a project called „*Meetings of the Médiateur with the Populations*” which is organized in collaboration with the National Chamber as well as tribal chiefs and leaders and aims to sensitize the populations on matters such as forgiveness, tolerance and social cohesion. At the international level, the Médiateur participated in the first Ombudsman Exhibition in Abuja, Nigeria in October 2019, as well as the 2<sup>nd</sup> Conference on Children’s Rights hosted by the AOMF. The office also participated in training events, such as a seminar on “*Migration and institutional mediation*” or a sub-regional workshop on computer systems for the management of complaints held in Benin.

The **Ombudsman of Mauritius** received a total of 692 complaints, of which 321 were assessed to be within its jurisdiction. Of the total cases dealt with, the Office finalized 415 complaints i.e. 70%., with 174 cases still pending. The unprecedented global sanitary emergency due to COVID-19 has forced the country to lockdown and this has inevitably resulted in an increase in pending cases. The Ombudsman reviewed its working processes, adopted a new operating model and set up an Investigation Section to focus more on its complaint handling services and to ensure timely and effective responses. The office embarked on awareness raising campaigns throughout Mauritius and designed a pamphlet with general information in English, French and Creole. The campaign enabled the Ombudsman to forge closer ties with the most vulnerable groups and to engage with the different communities and educate them on basic human rights as well as the obligation of all Government officials and authorities to acknowledge receipt of letters received by any member of the public. The campaign also provided a better insight on how

the Ombudsman's office is perceived by the public: of 9,500 citizens approached, only 20% were aware of the Ombudsman's existence and many others did not know that the Ombudsman's services were available to them free of charge. As a consequence, the Ombudsman intends to maintain the campaign during the coming year, to reach out to a maximum of people with a view to sensitize them on the services offered by the office.

The **Ombudsman** of the **Gambia** continues to investigate complaints of maladministration, injustice, mismanagement, unfair treatment, corruption, discrimination, and abuse of authority. In line with the objective of creating awareness the office conducted a series of sensitization activities in the form of workshops, clinics and radio programs in provincial Gambia. There is need for adequate sensitization across the various segments of society. However, their information needs differ. Hence, separate workshops were organized for community representatives and public officers. The workshops for communities targeted leaders such as chiefs, village heads, women and youth leaders. The workshops for public officers targeted senior to middle level officers, with the aim of instilling in them a greater sense of respect for the rights of the people they are employed to serve, but also to educate them about their entitlements as public officers and how to complain in case they are denied such entitlements. In addition to this, institutional clinics were organized in village squares and statistics show that almost all the complaints that were registered, investigated and resolved in the regions were a direct or indirect result of these awareness programs. Within its mandate to investigate places of detention, the office visited 30 police stations, 15 police posts, 6 immigration stations, 3 prisons, 4 military barracks, 55 police cells and 8 military cells to assess the treatment and conditions (e.g. hygiene, food, health care etc.) of persons deprived of their liberty and to make recommendations for improvement. Furthermore, Ombudsman staff were sent on a study tour to the Public Complaints Commission of Nigeria. The purpose of this visit was to learn about the Nigerian institution, but also to learn from other relevant agencies such as the National Committee Against Torture (NCAT), and the National Human Rights Commission. In relation to COVID-19, it must be said that the pandemic has undoubtedly led to a slowdown of public administration. When the system slows down, it presents a challenge and temporal setback in the fight against administrative injustice. Some of the activities such as workshops and clinics are put on hold until it is safe to organize such gatherings again.

In addition to its main activity, which consists in resolving conflicts between citizens and public administration, the **Médiateur** of **Tunisia** carried out various other activities. The office organized the 13<sup>th</sup> training session for senior officials of the Tunisian public administration. The Médiateur had a working meeting with the President of the Tunisian Association of Neurology to discuss the organization of an international seminar on „*Autism in Tunisia in the COVID-19 context*“. The Médiateur attended a meeting with the Ombudsman of Sudan and the Chairman of the Administrative Control Authority of Libya, where it was agreed to sign a cooperation agreement. He further received a delegation made up of members of the European Council's office in Tunis

and representatives from the Swedish Ombudsman to exchange experiences and best practices and to discuss the possibility of cooperation. The office organized conferences on the topic of „Urban and Environmental Governance: Challenges and Perspectives“ in Sfax, Sousse and Tunis.

The **Ombudsman of Malawi** handled 1,854 complaints; 722 of which were resolved and closed. The number of complaints increased by 56% due to intensification of the mobile clinics and increased trust of the public in the office. The Ombudsman released a report titled “*Woes of the Womb*”, a systemic investigation report into allegations of medical malpractices resulting in removal of uterus from expectant women in public health facilities. The Ombudsman further commenced two systemic investigations: One into the alleged abuse or mismanagement of Local Development Funds by politicians and district level public officials; the other on unfair promotion of teachers. To promote a better service delivery culture, the Ombudsman conducted 15 sensitization workshops with public officers and governance local volunteers. The office also conducted a total of 166 Ombudsman clinics across the Country and trained 189 Hospital Ombudsman and health administrators in complaint handling and how to give feedback to service user under the Hospital Ombudsman Concept and trained members of staff in areas such as disability mainstreaming, sign language, team building and records management. At the international level, Ombudsman Chizuma attended the 17<sup>th</sup> AOMA EXCO meeting and the first ever International Ombudsman Exposition in Abuja, Nigeria. The Ombudsman also attended an AOMA Southern African Regional Meeting and the 2<sup>nd</sup> International Ombudsman Conference in Istanbul, Turkey. The Ombudsman of Malawi was awarded a trophy for being the overall best performer amongst all public offices in the country in the delivery of public services.

## ASIAN REGION

The **Administrative Evaluation Bureau (AEB)** of the Ministry of Internal Affairs and Communication in **Japan** facilitated resolution of complaints by way of mediation between complainants and the relevant government offices. In 2019 the AEB received approximately 164,000 complaints through about 5,000 administrative counsellors nationwide. The AEB provided victims of the earthquake in Yamagata Prefecture and the East Japan Typhoon with comprehensive information and necessary government support measures by preparing and distributing the contact lists for support services in the 14 local offices. The AEB also opened 27 Special Administrative Counselling Booths in eight prefectures to provide a one-stop service for victims cooperating with related administrative organizations and professionals such as lawyers. During the Coronavirus crisis, the AEB has received more than 2,300 complaints related to COVID-19 involving the infection control account, financial support account and finally government measures account. The Administrative Grievance Resolution Promotion Council (AGRPC) has made 14 recommendations on the complaints related to systemic and operational administration issues such as the improvement

of the claim process for those insured under Medical Care System for elderly. PR activities for the Administrative Counsellor as well as the Ministry's Administrative Counselling have been enhanced since the system of administrative counsellors will mark the 60<sup>th</sup> anniversary of its establishment next year.

The **Ombudsman** of the Republic of **Indonesia** has received a total of 10,754 public reports, consisting of 7,974 complaints and 2,780 non-complaint consultations, and close 8,261 complaints in 2019. In 2020, the Ombudsman received 6,913 reports, consisting of 4,257 complaints and 2,393 non-complaint consultations, and closed 3,622 complaints. The Ombudsman carried out its annual survey on Ministries, non-Ministry Institutions and Local Governments regarding compliance of public services standards. The result of the 2019 survey showed that the relevant organizations achieved a high level of performance on compliance of public services. The Ombudsman reviewed the improvement of public policies by doing systemic reviews in order to prevent maladministration and gave solutions for problems. In response to the COVID-19 situation, the Ombudsman created the "*Covid 19 Online Complaint Post*". Through this tool, the public could deliver online complaints on specific sectors more easily. Complaints included various sectors, such as social assistance, health services, economy and financial matters, transportation and security.

The **Ombudsman Sri Lanka** is tasked with investigating complaints or allegations of infringement of fundamental rights or injustices caused or likely to be caused and then to determine whether the decision, act or omission of the public officer concerned is contrary to law, unjust, oppressive, or discriminatory. After the investigation process, the Ombudsman makes the necessary recommendations. The Ombudsman received 1,770 complaints directly from the members of public, in addition to 24 complaints referred to the office by the Parliamentary Petitions Committee in 2019. Another 479 complaints were brought forward from the year 2018. The Ombudsman currently holds membership of the International Ombudsman Institute and is a founder member of the Asian Ombudsman Association as well.

The **Commission Against Corruption (CCAC)** of **Macau S.A.R.** consistently and strictly exerted its Ombudsman function. In the period under review, the CCAC filed a total of 376 cases for investigation. Along with the cases carried over from the previous year, 377 cases were concluded, including 57 cases where the Ombudsman requested the relevant departments to follow up. In 2019, the CCAC released the findings of a few inquiries in the area of Ombudsmanship, in which they all revealed various kinds of failures of public departments in fully complying with the law. In 2020, to encourage complainants to lodge their administrative complaints in person and not anonymously, the CCAC developed a series of publicity campaigns to remind the public to give more detailed and accurate information when lodging complaints in order to guarantee effective follow-up and investigation. The CCAC also maintains and supports close connection and partnership with the local education sector, by way of seminars and events on integrity and

honesty for students and public departments. The CCAC spreads the message of integrity to every corner of society in diversified ways and through multiple channels, to seek public support in the integrity building process.

The **Anti-corruption & Civil Rights Commission (ACRC)** of **Republic of Korea** received 56,189 complaints in 2019 and handled 42,031 cases, of which 20.7% were concluded in corrective recommendation, expression of opinions, mediation or agreement. During 2019 the ACRC supported the enactment of countermeasures against fine dust, or PM 10, by analysing relevant civil complaints during the period when fine dust worsened. The ACRC established the Government Complaints Counseling Center where civil complaints can be received and handled at the same time. In addition, the ACRC launched the Complaints Counselling Council in order to give comprehensive solutions when dealing with difficult complaints. In response to the COVID-19 pandemic, the ACRC has been enacting measures to solve various civil complaints in cooperation with relevant ministries and agencies by analysing 52,118 cases related to COVID-19 and by reflecting the voices of the people into the government's measures to tackle the pandemic.

The **Provincial Ombudsman Khyber Pakhtunkhwa (Pakistan)** received total of 1,378 complaints and feedback received from the complainants was very good due to the free and speedy process of providing justice. The Ombudsman was invited as lead speaker on the subject of "*Human Rights in the Work of Ombudsman – Issues, Challenges and Prospects*" in the International Ombud Expo 2019, hosted by the Public Complaint Commissioner (Ombudsman) of Nigeria with delegates from over 50 countries. All Ombudsman institutions in Pakistan have established a Forum of Pakistan Ombudsman (F.P.O) which convenes at regular quarterly meetings at Country level to discuss and resolve issues faced by the offices. Currently there are 14 members at the country level. The institution of Ombudsman enjoys worldwide recognition as an effective mechanism for resolving problems of the common man.

The Office of **Federal Ombudsman (Wafaqi Mohtasib)** of **Pakistan** received 86,199 complaints through different means. The Wafaqi Mohtasib Secretariat has disposed of 80,758 complaints during the financial year (1 July 2019 – 30 June 2020). It launched a project with the name of "*Outreach Complaint Resolution (OCR)*" under which the staff of regional offices was instructed to visit nearest districts to hear complaints. The idea was to bring justice closer to the public by reaching out to them. A total 6,030 complaints were processed and closed under this programme. All the complaints under this initiative are handled and closed within 25-40 days of registration. The Office has been playing an active role for strengthening the cause of Ombudsmanship at the international level as well. It has been member of the IOI since April 1984. Last year, the Hon'ble Ombudsman Syed Tahir Shahbaz was elected as President of the Asian Ombudsman Association (AOA) and at a meeting of the OIC Ombudsman Association (OICOA) Pakistan secured the position of the Secretary General.

**Ombudsman Thailand (OMT)** held the South East Asian Ombudsman Dialogue 2019 in Bangkok, with delegations from Ombudsman institutions of the South East Asian Region. The meeting aimed to outlining a regional cooperation framework, the South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF), which is composed of the Ombudsman Indonesia, the Ombudsman of the Philippines and the Ombudsman Thailand. A draft Term of Reference (TOR) and a draft of Memorandum of Intent on the Establishment of the SEAOF was approved by SEAOF members. However, the signing ceremony of this multilateral cooperation agreement had to be postponed due to COVID-19. In 2019 the OMT signed an extension to the Memorandum of Understanding with the Ombudsman of the Philippines, the Western Australian Ombudsman and the Chief Ombudsman of New Zealand. In 2020 OMT hosted an international seminar to celebrate the 20th anniversary of its establishment. The seminar theme was “*Ombudsman in a changing world: resilience amidst challenges*” and it uncovered challenges to the Ombudsman, various impacts and solutions, the increasing role of social media, survival in dangerous or threatening situations, and collaboration techniques. The seminar was attended by IOI President Peter Tyndall. During the COVID-19 pandemic, the staff of OMT has been allowed to work remotely from home since 30 March 2020; the use of technologies such as teleconferencing has been encouraged to ensure that access to the Ombudsman remains effective. OMT submitted recommendation on shortage of medical masks and hand sanitizers proposing the Ministry of Commerce to closely monitor the condition of supplies for the production of facial masks and hand sanitizers to prevent any future shortages. Also, the OMT initiated and own-motion investigation into the Government’s measures in allocating extra 10 Gigabytes of data usage for 30 days to the public free of charge, in order to support work-from-home initiatives. In a financial relief response plan, OMT is taking significant action to support the Government’s financial relief scheme called “Rao Mai Thing Kan (We will not leave anyone behind)” which introduced 5,000 Thai Baht cash payments to Thai citizens in order to ease the impact of COVID-19.

## **AUSTRALASIAN & PACIFIC REGION**

As the global COVID-19 presence has become the “new normal”, many of us have had to change our ways of working to adapt, including by moving our staff to working from home, writing new policies and sometimes completely changing our focus. A number of Ombudsman in the region have had to face additional crises in these times, most notably the Australian bushfires, and Cyclone Harold, which hit Vanuatu and Tonga particularly hard in April 2020.

The **South Australian Ombudsman** received 3,890 complaints about state and local government agencies and finalised 3,840 complaints over the reporting period. Formal investigations were completed in 19 cases, with a total of 58 recommendations made to improve public administration. Several investigations have dealt with failures within the child protection system



to protect children at serious risk of harm. One investigation considered the use of spit hoods in the State's Youth Justice facility and concluded that they were an inhumane form of restraint that should be abolished. The Ombudsman, in his capacity as an external reviewer of agencies' Freedom of Information decisions, received 276 applications for external review.

The **Ombudsman Commission of Papua New Guinea** continued to adapt its approach and carry out its mandated function despite pressures internally and externally. One of these approaches included the completion of the Legislative Review Project, which included proposed amendments to key Ombudsman legislation. The Commission registered five jurisdictional issues in the courts. A number of court matters were successful, including the Supreme Court ruling that the Public Money Management Regularisation Act 2018 was unconstitutional and invalid in its entirety. In 2019/2020, the Commission received a total of 1,498 complaints and resolved 433 of these complaints.

Major amendments to the **Victorian Ombudsman's (Australia)** founding legislation brought budget independence for the office for the first time in history, as well as new functions in relation to education, complaints review and alternative dispute resolution. The Ombudsman tabled 10 reports on diverse subjects ranging from the solitary confinement of young people, local council complaint handling and parking fines, to allegations of improper conduct. Complaints and public interest disclosures continue to rise, despite some changes to service caused by remote working as a result of COVID-19. The pandemic raised new themes for the office, with a recent investigation looking into the treatment of people in a public housing tower detained under an emergency health directive. Although OPCAT has not yet been implemented, human rights issues and concerns are both clear and relevant.

The **Control Yuan (Taiwan)** was announced as the oversight body of the new National Human Rights Commission and will shoulder further responsibility for protecting human rights. During the reporting year, the Control Yuan received 13,200 complaints, issued 426 investigation reports, impeached 54 government officials, and proposed 118 corrective measures for administrative agencies. Around 84% of the complaint cases were related to human rights issues. Seven systemic investigations were commenced, including: Development of asymmetric warfare and the minimum troops needed; a probe into the emergency response of major transport disasters; or an investigative research on the judicial forensic science.

In March 2020, the **New South Wales Ombudsman (Australia)** closed its physical offices due to COVID-19, with all staff shifted to remote working. There were significant technological and procedural challenges in maintaining operations, including issues relating to phone complaints. By June 2020, most of these issues had been resolved. The "Opportunity, Choice, Healing, Responsibility, Empowerment Review" Report was tabled to Parliament with the intent of addressing the challenges faced by Aboriginal communities, issues to be addressed, and needs

to drive better cultural, social and economic outcomes for Aboriginal people in NSW. The Office also committed to a strategy of strengthening ties with the Parliament.

The **Ombudsman Hong Kong (China)** received 19,767 complaints, up by 296% from last year. There were over 15,000 cases relating to topical social issues and the COVID-19 pandemic, and 100 complaints about access to information. The office completed processing 95.7% of all cases, including those brought forward from the previous year. After assessment, 17,031 complaints were closed due to insufficient grounds to pursue and 2,807 complaints were pursued and concluded. The Ombudsman completed 10 own-motion investigations, resolved 149 cases by mediation, and made a total of 177 recommendations, around 90 per cent of which were accepted for implementation.

The **Commonwealth Ombudsman (Australian)** continued its focus on the implementation of OPCAT, with the publication of a report on Australia's OPCAT readiness. The Ombudsman has been nominated as the Coordinator for Australia's NPM network, and as NPM for places of detention under federal government control (incl. immigration detention facilities). The office released a report on its immigration detention oversight activities. In light of COVID-19, in-person inspections of immigration facilities were temporarily suspended, but resumed with a focus on how risk was being managed in facilities. The Ombudsman's services remained in high demand, receiving more than 50,000 contacts. The Ombudsman published reports on disability support arrangements and historical abuse in the defence force and continued to support partner organisations in Papua New Guinea, the Solomon Islands and Samoa through training and other targeted assistance.

Hamlison Bulu, former Attorney General and Judge of the Supreme Court in Vanuatu, was appointed as **Ombudsman of Vanuatu** in July 2019. An amendment to the Ombudsman Act was passed, creating positions of two Deputy Ombudsman to be responsible for leadership code functions and maladministration functions. Through a recent amendment to the Leadership Code Act, the Ombudsman has now taken on the function of reviewing annual returns of leaders. In response to the COVID-19 lockdown, staff worked from home and a meeting was convened by the Ombudsman between the head of the Police Force and the Attorney General on how to better enforce regulations under the State of Emergency. The office continued to "clear the backlog" of older cases and new complaints received are being completed within 3 - 12 months depending on their complexity.

The **Western Australian Ombudsman** undertook work on a range of new functions and major own-motion investigations. The Office responded to the COVID-19 pandemic by ensuring the safety of staff while also ensuring the continuation of its services. The Ombudsman convened and chaired regular meetings of the Accountability Agencies Collaborative Forum; lead a project coordinating the work of ten accountability agencies that considered the promotion of good governance and reducing regulatory burdens in response to COVID-19; and developed materials



to guide good governance in COVID-19 recovery initiatives or programs. In the reporting year, the Ombudsman received 1,981 complaints; 95% of which were resolved within three months. For the thirteenth consecutive year, 100% of recommendations made by the Ombudsman were accepted.

In March 2020, the **Cook Islands Ombudsman** office went into voluntary lockdown due to the COVID-19 pandemic with staff working from home until the Cook Islands was declared COVID-19 free zone. As a result of the Cook Islands COVID-19 Economic Response Plan, the office decreased operating and personnel budgets for 2020-2024. Following the resignation of two senior staff, a new corporate structure was approved and recruitment was completed in July 2020. Also, senior staff attended an investigators training and a human rights workshop in Fiji. The office commenced a closer working partnership with the New Zealand Ombudsman.

Complaints to the **Queensland Ombudsman (Australia)** fell by 8% to 7,204 and contacts fell 5% to 11,074. This reduction may be attributed to the COVID-19 pandemic. The office encountered relatively little impact to assessment and investigation service delivery, but training numbers fell by 38%, after face-to-face training was suspended. The Ombudsman published two reports: The Forensic Disability Service report, found a wide range of problems in the care of people detained at the facility, including the length of detention, care during detention, lack of adequate programs and use of seclusion and other regulated behaviour controls. The second report on Management of Child Safety Complaints found that the current complaints management system is not an effective mechanism to rectify poor decision-making or improve business practices and that the department's processes were unnecessarily complex and confusing. Phil Clarke will retire as Queensland Ombudsman in July 2020 after almost 10 years of service.

The **Ombudsman of New Zealand** dealt with many new areas of work, including investigating the practice concerning the removal of new-born babies from their families; publishing a joint report to the United Nations on "Making Disability Rights Real"; and progressing inspections into privately owned secure aged care residential facilities. In June 2020, Parliament renewed Chief Ombudsman Peter Boshier's term for a further five years. The office received 4,491 complaints and 5,956 other matters, and completed 4,390 complaints and 5,953 other matters. In March 2020, New Zealand entered level 4 lockdown in response to the COVID-19 pandemic and staff were equipped to work effectively from home. The planned programme of OPCAT inspections was brought forwards; the office's targeted COVID-19 OPCAT inspections comprised: six aged care facilities, nine prisons, and five mental health/drug treatment facilities. Internationally, the Ombudsman hosted the Inaugural Pacific Ombudsman Leadership Forum in Auckland from in February 2020; a workshop attended by delegates from the Cook Islands, Kiribati, Papua New Guinea, Samoa, the Solomon Islands, Tonga, Tuvalu, and Vanuatu. The theme was "Ombudsman: Trusted Leaders" and covered a range of subjects, providing the opportunity for the Pacific delegates to share knowledge and experiences.

Due to the Covid-19 pandemic, the **Tasmanian Ombudsman (Australia)** largely worked remotely from 30 March 2020. This was a challenge because not all staff were equipped to work from home. As restrictions eased the office commenced a staggered return. There was a significant drop in complaints during April and May, attributable to the pandemic. Complaints increased to normal levels during July and August. The office conducted an investigation following a public interest disclosure in relation to the management of workers compensation claims by one of the state's larger agencies. Some shortcomings and delays were identified but these did not amount to serious and significant misconduct as required by the Public Interest Disclosures Act. The office is developing new Public Interest Disclosure Guidelines, and are using these to promote the benefits of public interest disclosures, and the Ombudsman's role in managing and investigating.

Between 23 March – 4 May 2020, the **Samoan Ombudsman** went into lockdown in response to COVID-19. The office has undertaken a Proactive Ombudsmanship Rollout Project. During phase one of this project the Ombudsman meet with Government agencies to increase awareness of his investigation functions, establish referral systems, provide guidance material and strengthen complaint handling mechanisms. The office also rolled out Ombudsman complaint boxes in every prison. During the reporting period, the office received 144 complaints, including 32 complaints from prisoners. The majority of complaints related to disciplinary forces, unreasonable delay in the provision of services, employment issues and unfair treatment by employees of Government agencies.

**Northern Territory Ombudsman (Australia)** Peter Shoyer was reappointed for a further five year term under amended provisions of the Ombudsman Act. The Ombudsman prepared a detailed Annual Report on justice-related issues, in addition to a detailed report on correctional services issues addressed to the incoming Commissioner of Corrections. The final months of the year saw a focus on COVID-19 issues, implementing remote office business continuity plans and providing input and oversight to various government agencies involved in implementation of COVID-19 responses, particularly relating to administration of prisons, enforcement of emergency provisions and quarantine.

In May 2020, the **Australian Inspector-General of Taxation and Taxation Ombudsman (IGTO)**, Karen Payne, celebrated her first anniversary in the role. The IGTO responded quickly to the COVID-19 pandemic by adapting technology and work practices to support employees working remotely. In the reporting year, the IGTO received 2,775 tax complaints, of which 93.7% were processed and finalised. The IGTO commenced three new reviews into aspects of the Australian Taxation Office's (ATO) procedures, which examine: undisputed tax debts; tax administration of deceased estates; and effectiveness of ATO communication of taxpayers' rights to complain and appeal.

The **Solomon Islands Ombudsman** recently launched a new website, which brings a new sense of connectivity between the Ombudsman and the general public. The Solomon Islands Government has also approved the Ombudsman's submission for structural reform, including position upgrades and additional staff, thus enabling effective, efficient and professional delivery of services. However, from April 2020 the office scaled down operations in response to COVID-19 and also faced large budget cuts which badly impacted its annual work plan and ability to deliver its services.

In response to COVID-19, the **Ombudsman Tonga** had a two-week lockdown in early April, and operated in a restricted mode which saw the office cancel physical outreach. The Investigation and Communication & Media Divisions continued with reaching out to the public through radio, TV, newspaper, and social media. A newly introduced Legal Division was established to look after legal matters relating to complaints, policies and processes. Cabinet has now endorsed a working committee on the legislative review with a view to ratifying United Nations Convention Against Torture. The Ombudsman will sit on a Sub-Committee for this review. The Office has also been in the process of implementing a Case Management System for digitizing all complaints.

## **CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION**

Access to information and improved public communication were central themes to much of the work of the **Ombudsman for Bermuda** in 2019/2020. The Office identified areas where fair access required making accommodations for all service users due to physical, mental, literacy or other challenges and encouraged streamlining processes wherever possible to remove obstacles for a more customer-focused approach in the provision of public services including to vulnerable people. The Office identified particular challenges for unrepresented persons in accessing the courts. During this reporting period, the Office, like others contended with the effects of the COVID-19 pandemic. Like people and Governments all over the world the Office has had to adapt, remain accessible and relevant. The Office expressed concerns that reliance on the internet and social media to communicate public information inadvertently left out members of the public who did not have access to these means of communication. The Ombudsman reached out to senior public service officials, Government communication officers, other non-Ministry colleagues and the courts to ensure that communication with the public was not limited or restricted while public service officers worked remotely. The Office recommended that official public briefings pertaining to the pandemic be broadcast by traditional means such as radio station and television including the Government's free emergency radio station and the Government television station so that those without access to the internet were not excluded. This recommendation was accepted by the Government. The Office continued its efforts to resolve cases sooner and to reduce the number of cases carried over into the following year. Ongoing systemic investigations

including public services and complaint handling for administration of cases of seniors at risk of abuse; delays in hearing applications for compensation by victims of crimes; and improved communication with users of public transportation. In the case of criminal injury compensation, proactive legislative changes were made by the Government. Other complaint work of the Office included the adequacy of services to children with special educational needs; challenges faced by persons with mental health issues in accessing public services; and complaints from persons who have lost their liberty. The office's outreach included meeting with other complaint handling bodies within its jurisdiction. This included human rights, labour and consumer complaint handlers. Resources were shared for complaint handling, managing difficult behavior and supporting staff who are complained about with an internal complaints process.

The **Cayman Islands Ombudsman** experienced a significant growth in its workload receiving 220 cases, resolving 237 cases and responding to 323 enquiries. The office added significant capacity, enabling it to respond more robustly to data protection and maladministration complaints. The Office was formed in September 2017 via an amalgamation of the previous office of the Complaints Commissioner, which dealt with maladministration issues, and the Information Commissioner's Office, which handled Freedom of Information (FOI) appeals. The new Office was given the added responsibilities of investigating citizen complaints against police, data protection complaints and whistleblower complaints. Cayman's Data Protection Law took effect in 2019; an important step in the development of privacy protection and international business in the Cayman Islands. Data protection was the busiest section for the Ombudsman with 143 enquiries, 77 cases received and 51 cases resolved. The Ombudsman spent a significant amount of time in public consultation meetings seeking to educate both the public and private sector about this new legislation and that effort continues in 2020. The maladministration/ whistleblower investigations team was also busy, receiving a total of 106 enquiries and 61 cases; 65 cases were resolved. The office also managed to work through a daunting number of backlogged public complaints against the Royal Cayman Island Police Service resolving new cases while at the same time clearing up the historical backlog of cases the office inherited, resolving 94 complaints about police conduct. While the office experienced a reduction in FOI enquiries, the Ombudsman issued a record-breaking 12 FOI decisions in the tenth year since the coming into force of the FOI Law.

The **Ombudsman Curaçao** attempted to make a positive contribution to the propriety of government administration in various ways. In 2019 an independent expert was approached with a request to investigate the effectiveness of the Ombudsman institution. This investigation showed that, although the institute functions efficiently, its effectiveness leaves something to be desired, mainly because of the way the government treats the Ombudsman. The expert's recommendations to improve the relationship between the Government and the Ombudsman were shared with the Government by the Ombudsman. The Ombudsman started a formal investigation into possible nepotism by the government in the procurement of projects which

were being financed with public funds. The Ombudsman also launched an investigation into how the government has taken human rights into account when establishing and promulgating various Covid-19 measures. The Ombudsman stressed that, although the government must be able to act quickly in times of crisis, human rights must always be taken into account. The Ombudsman also began an own motion investigation into the way in which the National Ordinance on Public Information is executed. Furthermore, the Ombudsman expressed concerns on a variety of subjects in several letters to the government on topics such as the existing and growing poverty on the island, and the lack of adequate social legislation. In this context, the Ombudsman also drew attention to the fact that not all citizens have sufficient access to clean water and pointed out that – in view of the Covid-19 crisis, in which hygiene is extremely important – it is not acceptable that citizens do not have access to clean water. Furthermore, the Ombudsman criticised the government’s intention to stop accepting cash money for its services, pointing out that this could create a situation where not all citizens will be able to pay for public services, while they have nowhere else to turn for these services.

With the theme “*Reaching Out and Empowering the People*” the newly appointed **Ombudsman Sint Maarten**, Ms Gwendolien Mossel, embarked on a community outreach program in reaction to many concerns from citizens about the recovery process and promises that were made to the people following the devastating hurricanes of 2017. It resulted in a comprehensive report entitled “*Home Repair: a revelation of a social crisis*”, which was complemented by a short film, released shortly after the report was presented to Parliament. Besides the slow pace of the reconstruction the Ombudsman revealed the lack of social / affordable housing on the island and the challenges of the Sint Maarten Housing Development Foundation (SMHDF) as well as the need for improved (post) disaster planning. Since March 2020, Sint Maarten is experiencing significant challenges due to the coronavirus pandemic; challenges that disproportionately affect the vulnerable in society. In light of this, the Ombudsman has expressed her concerns to the government, particularly on the topics of accessibility to government resources and unlawful evictions.

The **Complaints Commissioner** was gaining upward momentum from staffing and financial challenges of the 2017 hurricanes, when the Covid-19 pandemic reached the shores of the **British Virgin Islands**. In March 2020 the office already employed different protective measures such as a shift system for staff to minimize virus exposure in the workplace and remote working from home. The Commission by then had established a business continuity plan with protocols for monitoring of the pandemic which included remote working, health and safety in the office, and stocking up on adequate sanitary supplies (including masks, posters, and sanitizers). Its services resumed with an appointment system announced via Facebook and local radio, and receipt of electronic complaint applications via the website. The office is beginning to see an increase in complaints as the fallout from the strict measure implemented by the government and the increasing unemployment. Complaints received by the office relate to immigration,

rent control, health services, social securities and more. Despite the current challenges, the Commission continues to adapt and be proactive in promoting a healthy and safe environment for staff and complainants during the Covid-19 Pandemic.

In November 2019, the **Ombudsman of the Province of Santa Fe (Argentina)** presented the publication with the title *“Rights in the Province of Santa Fe – Progress and Challenges”*. The book is the result of work carried out during the period 2018 to 2019 by the Social Policies and Human Rights Evaluation Team of the Office of the Ombudsman and the National University of Rosario. It deals with the monitoring of five fundamental rights on provincial level, within the three branches of government (executive, legislature and judiciary): the right to social security, to education, to health, to adequate housing, to basic public services, and to a life without violence. The publication is based on work by the Office of the Ombudsman, carried out in order to fulfil its commitment to international human rights bodies to monitor compliance by the States of the 2030 Agenda. In May 2020, Ombudsman Raúl Lamberto gave a presentation on the topic of *“Challenges of Covid-19 for Health Systems”* at a webinar organised by the Ibero-American Federation of Ombudsman (FIO) and the Network of National Institutions for the Promotion and Protection of Human Rights in the Americas (RINDHCA). This presentation served as key input for the development of a paper which addressed the following issues: challenges for the health system in Argentina, review of the infrastructure required to deal with the COVID-19 pandemic, hospital equipment, human resources, access to diagnostic tests, protective gear, essential medication, new regulations in this field, and the response of the state to the crisis. The publication gives an account of the right of access to healthcare and the measures adopted during the pandemic. Due to border closures from the beginning of the COVID-19 pandemic, citizens of different countries were stuck abroad. Persons who ended up being stranded in cities and provinces of the country which were not their place of residence contacted the Office of the Ombudsman for advice. The same happened with citizens from other provinces of Argentina who were stranded in Santa Fe but had to go back home. Since the Office of the Ombudsman was also made aware of the situation of several persons stuck in other countries, it sent a note to the Minister of Foreign Affairs of Argentina so as to find out which policies were in place in order to repatriate these persons, and when this would happen. In this context, the Ombudsman of the Province of Santa Fe took an active part in the repatriation of persons who were stranded in other countries, handling cases of Argentinian citizens abroad but also of foreigners who were in Argentina and wanted to return to their place of origin.

The **Ombudsman for Children and Adolescents of the Province of Santa Fe (Argentina)** issued Proposal No. 6 to ensure that all measures recommended and/or put in place by the National State in order to mitigate the risks of infection with COVID-19 are also fully implemented in all institutions subordinated to the Secretariat for the Rights of Children, Adolescents and the Family (SDNAyF) and the juvenile penal system, as well as in prison units for adult women accommodating pregnant women, babies and young children.



The **Procuración Penitenciaria de la Nación (Argentina)** received a total of 53,593 complaints from prison inmates. Furthermore, there were 2,723 medical evaluations of inmates by doctors in total, plus 1,117 interventions by the Mental Health team. Twelve recommendations were formulated as a result of the examinations and enquiries carried out by the Procuración Penitenciaria de la Nación (PPN) in fulfilment of its mission to protect the rights of prisoners. The most pressing current problem in prisons in Argentina is the health crisis caused by COVID-19. The pandemic is associated with an unprecedented public health crisis, and prisons are among the most high-risk locations due to the concentration of a large number of persons in enclosed spaces, with poor health and inadequate hygiene conditions. This is why many international and human rights organizations recommended the urgent reduction of the prison population to prevent a humanitarian and public health disaster. Argentina’s approach was to adopt a judicial solution, whereby judges and courts were instructed to review pre-trial detention or prison sentences for the highest risk groups and replace confinement in prison with house arrest in cases of offences that did not involve violence. Since the beginning of the pandemic, the population of federal prisons has been reduced by approximately 2,500 persons (17%). However, this could not keep COVID-19 out of prisons. As of 19 August 2020, the PPN had counted 276 infections in federal prisons and 9 COVID-19-related deaths. A highlight of the activities to promote and protect the human rights of persons deprived of liberty on international level was the signing of the International Cooperation Agreement between the Procuración Penitenciaria de la Nación Argentina (PPN) and the Office of the Correctional Investigator of Canada (CSC), thus giving the collaborative relationship that already existed between the two organizations a formal framework, expanding the reach of the Office’s cooperative network and opening up new horizons outside the region.

**EUROPEAN REGION**

Electronic ballots for the election of the **European Board of Directors** and Presidency were organized by the European Region in October 2019. In total, 52 voting members in good standing casted their votes, with the following outcome for the seven European members elected:

- Andreas I. Pottakis            75.00%        39
- Elysabeth Rynning            69.23%        36
- Rob Behrens                    63.46%        33
- Peter Tyndall                    59.62%        31
- Maria Lucía Amaral            53.85%        28
- Marc Bertrand                 51.92%        27
- Nino Lomjaria                 51.92%        27

The five candidates elected with the highest number of votes will also be members of the IOI Board of Directors; namely Mr Pottakis, Ms Rynning, Mr Behrens, Mr Tyndall and Ms Amaral. Note that the current Board of Directors will remain in charge until the newly elected Directors will hold their inaugural meeting, which will only be in Dublin in May 2021.

Regarding the elections for the Presidency, only one candidate presented his candidacy: Andreas I. Pottakis, the Greek Ombudsman, who was elected European Regional President by electronic means in April 2020. The current Regional President, Rafael Ribó, will remain in charge until the newly elected Directors will hold their inaugural meeting in Dublin in May 2021.

**European Board meetings** were held in Riga, in October 2019 and in Barcelona, in March 2020.

The Region once again held different workshops, such as a **Workshop on the EU's General Data Protection Regulation** and its challenges from a human rights aspect in Riga in October 2019 (see also page 15 of this report). The workshop, hosted by the Office of the Ombudsman of Latvia, put a focus on the EU's General Data Protection Regulation (GDPR) and the different aspects to be considered by human rights institutions in their work. It was divided in three sessions: GDPR and supervision, GDPR at national level and GDPR and individual. The topic was viewed starting from the leading responsibilities and ending with the individual who is dealing with consequences of GDPR. Experience stories from participants with discussions and workshops where participants looked at different cases (with data protection issues from the aspects of privacy and human rights) were included.

Another **Workshop on "Artificial Intelligence and Human Rights – Challenges, Functions and Mechanisms"** was hosted by the Catalan Ombudsman in Barcelona in March 2020 (see also page 16 of this report) with the collaboration of the BSC (Barcelona Supercomputing Centre) and Digital Future Society (a programme supported by the Ministry of Economic Affairs and Digital Transformation of the Government of Spain in collaboration with Mobile World Capital Barcelona). This workshop aimed at facilitating dialogue and meeting points between operators and large companies, public administrations, Ombudsman offices and civil society in order to get everyone together to design the human rights base on the rules that will guide us in the years to come. With the Universal Declaration of Human Rights as a starting point, the changes that our societies undergo due to technological innovation and developments need to adapt the conceptual frameworks and norms without forgetting the concepts of ethics and solidarity and other values deeply rooted in our societies.

A **seminar** entitled **"New Powers and Possibilities: The Ombudsman and Improving Public Service Delivery"** was held in Wales in June. The event, which was jointly hosted by the Ombudsman Association and the International Ombudsman Institute, explored how the new powers could help improve the delivery of public services in Wales and shared best practice from other European nations. Catalan Ombudsman and President of the European Ombudsman network, Rafael Ribó, addressed a speech during the seminar at Aberystwyth University. The



event took place in advance of the Public Services Ombudsman for Wales' new powers coming into force in July. Guests and speakers also included European Ombudsman Emily O'Reilly. Nick Bennett, Public Services Ombudsman for Wales, said: *"This event was a fantastic opportunity to bring together the Ombudsman community and share best practice. We also looked at how my office's new powers could give a greater voice to the voiceless."*

The UK Parliamentary and Health Service Ombudsman hosted a **seminar on Peer Review** in conjunction with the IOI in London, in September 2019 (see also page 15 of this report). This followed on from the review of the office led by IOI President Peter Tyndall in conjunction with Caroline Mitchell, of the UK Financial Ombudsman and Christian Gill, Lecturer in Public Law at University of Glasgow. The seminar also drew on a review of the Public Services Ombudsman for Wales undertaken by the UK Local Government Ombudsman. Having an independent review of an Ombudsman Office can help answer questions about effectiveness and value for money, as well as provide key levers for change. It can consider the office in the context of international standards such as the Venice Principles and international best practice to provide a comprehensive overview showing achievement and areas for possible improvement, whether in legislation or in practice. Because the review is led by peers, it offers an insight into the work of the office based on knowledge and experience, in a way which a consultant or auditor may not be able to match. Peer Review can, therefore, be a valuable tool for improving the performance of an Ombudsman office and demonstrating value for money.

The National Ombudsman of the Netherlands held a **Poldershop on Ombudsman Tools** in the Hague, in November 2019 (see also page 16 of this report). This edition of the Poldershop was about how Ombudsman assess the actions of the government and on what basis they reach their decisions. The aim of this Poldershop was to look into the various ways and reflect on what works and what doesn't; how Ombudsman decide what to use; and how they use these criteria to come to their conclusions and recommendations.

## **NORTH AMERICAN REGION**

The **Ombudsman Alberta (Canada)** released a report highlighting the importance of quickly "making good contacts" with municipalities in order to establish collaborative relationships and the Ombudsman's successful introduction of early resolution procedures, a timely innovation as the office received over 460 complaints about municipalities in the first year of its jurisdiction over them. The Ombudsman also released a report concluding an own-motion investigation of Alberta's Mental Health Review Panels, since recommendations made by the office to the Panels back to 2014 had not been implemented. The report identified important issues in patients' ability to review and appeal mandatory treatment and detention orders and resulted in nine recommendations, all of which have been accepted in principle by the Government of Alberta.

The **Ombudsperson of British Columbia (Canada)** entered into its new jurisdiction to investigate whistleblower complaints and other allegations of wrongdoing in the public service under the Public Interest Disclosure Act. In addition this, the Ombudsperson now has the sole mandate to investigate where an employee believes they have experienced reprisal for bringing a concern forward. The Ombudsperson has also published "*Looking Ahead*", documenting the Ombudsperson's successful symposium on the "*Future of Parliamentary Ombudsman Functions and Services*".

Following a flurry of outreach activities in early 2019, the **Hydro One Ombudsman (Canada)** saw complaints increase by nearly 19% to 567 in total. Of those complaints, 99.1% were closed within 30 business days, and 100% of the Ombudsman's recommendations were accepted by Hydro One. In their annual report, the Ombudsman notes a growing trend of complaints relating to financial assistance reflecting, in their view, a looming affordability issue for Hydro One customers.

The **Ombudsman of the City of Laval (Canada)** confirms the growing popularity of its services, with 793 cases; 24% more than received in 2018. In 2019, the Ombudsman has processed 58% of cases in less than 30 days and made 4 recommendations. After seven years in office, Ombudsman Nadine Mailloux recently announced that she will be stepping down to become the Ombudsman of Montreal on 3 August 2020.

Ms Jill Perron was sworn in as the new **Manitoba Ombudsman (Canada)** on 28 May 2019. The Ombudsman's office issued timely guidance on how to apply the province's personal health and privacy acts during the COVID-19 pandemic. Its jurisdiction under the Public Interest Disclosure Act was expanded to include school divisions and some municipalities. The Ombudsman released an investigation report related to the unauthorized disclosure of personal health information of patients, and a joint investigation was conducted with the Manitoba Advocate for Children and Youth into the use of pepper spray and segregation in youth correctional facilities. In 2019, the Ombudsman and the Advocate opened a shared office to more effectively connect people in the north with their services.

The **Montréal Ombudsman (Canada)** handled 1,910 new complaints and launched 259 new inquiries, adding to the 56 inquiries already in progress. The Ombudsman investigated a city borough's right to control citizen involvement on social media pages such as Twitter and Facebook, and found that the borough violated the citizen's rights of expression when it blocked the citizen's posts. After nearly 17 years in the position as Montréal's first Ombudsman, Ms Johanne Savard has announced her intention to retire this year.

Amendments to provincial legislation shifted responsibility for data privacy and access to information complaints from the Integrity Commissioner to the **New Brunswick Ombudsman (Canada)**, giving rise to a new Access and Privacy Division. With this, the Ombudsman can investigate complaints of mishandling of personal information by public bodies and healthcare

providers and make formal recommendations. The Ombudsman also released the dramatic findings of the office's probe into complaints of mistreatment of patients at the Restigouche Hospital Centre in Campbellton.

In April 2019 Ms Colette Langlois was appointed as the first **Northwest Territories Ombud (Canada)**. The Territory's Ombud Act was passed in November 2018, and specifies that the Ombud may investigate issues that have arisen after 1 January 2016. The Ombud's jurisdiction includes investigation of the Status of Women Council of the NWT, NWT Housing Corporation and housing authorities, NWT Hydro Corporation, and GNWT departments.

In May 2019, Bradley Moss was appointed as the **Citizens' Representative of Newfoundland & Labrador (Canada)**. In April 2020, the Harassment-Free Workplace Policy came into effect, addressing when complaints of harassment can be brought against Members of the House of Assembly. The Citizens' Representative is responsible to conduct the intake of complaints and coordinate the resolution process. In one particular investigation, an inmate complained that his request to use a voice recorder for therapeutic purposes had been unfairly denied by administration. As a result of the investigation, the request was permitted, and the Department of Justice and Public Safety committed to developing a policy for similar requests to ensure consistency in the future.

A compelling decision delivered by the Court of Appeal concerning jurisdiction and access to records, concluded that the authority of the **Nova Scotia Ombudsman (Canada)** acts as part of a system of legislative checks and balances on the proper functioning of democratic institutions. In addition to this, the Ombudsman was pleased to confirm that an Interjurisdictional Child Death Review Committee that was recommended by the Ombudsman in 2014 was in fact established. The Department of Justice approached the Ombudsman on potentially auditing the use of close confinement in its facilities, resulting in the office developing and conducting an independent quarterly review process on the use of close confinement.

2019 was the 50<sup>th</sup> anniversary of the Official Languages Act, and the 2018-2019 Annual Report released by the **Commissioner of Official Languages (Canada)** outlines its work to *"support the advancement of language rights, to promote both official languages and to ensure that linguistic duality continues to be a national priority"*. 1,087 complaints were processed by Commissioner and two appearances made before the Supreme Court to advocate for the importance of the right to full access to the courts in one's official language of choice. The office also launched a new diagnostic tool to assist federal institutions in determining their strengths and areas of improvement in integrating official languages within their organization and service delivery.

The **Ontario Ombudsman (Canada)** celebrated the first anniversary of the new jurisdiction over complaints about the provision of French language services and over complaints relating to child protection organizations. These changes motivated the creation of a French Language Services Unit and a Children and Youth Unit, both of which were incorporated into the Ombudsman's

office. Furthermore, Ombudsman Paul Dubé, announced a major new investigation into delays at Ontario's Landlord and Tenant Board (LTB), the administrative tribunal that resolves residential tenancy disputes. Of the more than 200 complaints received about the LTB in 2018-2019, at least 80 were specifically about delays, and the Ombudsman received nearly 110 more such complaints in 2019-2020. Mr. Dubé also launched a second major systemic investigation into the oversight of long-term care homes by the province's Ministry of Long-Term Care and Ministry of Health during the ongoing COVID-19 pandemic. The investigation will focus on whether the oversight of long-term care homes during the coronavirus crisis is adequate to ensure the safety of residents and staff.

The **Québec Ombudsman (Canada)** handled around 20,000 requests and published four reports. The first was on the application by a ministry of the Act to facilitate the disclosure of wrongdoings relating to public bodies, according to which a whistleblower can contact either the Ombudsman or the disclosure officer within their organization. In May 2020, the Ombudsman also published its own assessment of the implementation of the Act, in which it proposed 21 recommendations to the government. Finally, in May 2020, the Ombudsman embarked on a wide-ranging investigation of the government's handling of the COVID-19 crisis in care homes for elderly people.

**Ombudsman Saskatchewan (Canada)** received 3,807 complaints in 2019, of which 2,937 were within jurisdiction, and issued formal recommendations to provincial and municipal entities in a further 35 cases. Complaints regarding social services continued to make up the largest share of submitted issues, along with complaints respecting correctional facilities and municipalities. The Ombudsman's ongoing engagement with municipalities culminated in an exhaustive investigation into council misconduct in the resort village of Candle Lake. Other significant projects included a major investigation into the medication costs charged to residents of long-term care facilities under the Saskatchewan Health Authority, and a series of investigations into inmate disciplinary procedures in provincial correctional facilities.

The **Taxpayers' Ombudsman (Canada)** released its 2019-2020 Annual Report, as well as a report detailing extensive delays and a lack of transparency in the Canada Revenue Agency's processing of individual income tax and benefit returns and adjustment requests. Also, the Ombudsman investigated the administration of the Canada Child Benefit, finding that the Agency's application of eligibility criteria was "stringent to a fault."

The small team of the **Ombudsman Toronto (Canada)** handled over 2,300 cases and released four public reports. Ombudsman Susan Opler made 29 formal recommendations, all of which were accepted by the City of Toronto. The Ombudsman released a report finding that the Toronto Transit Commission's (TTC) investigation lacked fairness and transparency, and ultimately came to unreasonable conclusions. The TTC pledged to introduce a system-wide anti-racism strategy. In early 2020, through the COVID-19 pandemic, Ombudsman Toronto continued its vital work

of monitoring. Particularly concerned with poor communication and unclear directives, the Ombudsman successfully recommended that the City issued clearer information to the public.

The **Veterans Ombudsman (Canada)** instituted an intake team, streamlining the process for individual complaints which are escalated to the office of the Minister of Veterans Affairs. A new model was adopted and sessions were delivered to improve understanding of how the Ombudsman applies fairness to its investigations. The office released a systemic report, which compares how veterans in differing situations would fare under each of Canada's three benefit regimes concerning their lifetime financial compensation. The Ombudsman further initiated the use of micro-investigations to examine complaints that could impact multiple people. Ombudsman Craig Dalton departed the office.

This has been the most challenging year in memory for the **Ombudsman Office in Dayton and Montgomery County (Ohio, USA)**. They investigated 957 cases, 51% of which concerned county agencies and the rest of which were spread over cities, state and federal agencies and school systems. The office provided quick resolution to an additional 6,069 households. Montgomery County experienced 19 tornadoes leaving devastation of over 1 billion dollars in property damage. Only one life was lost, but thousands of lives were upended. On 8 August 2019, a gunman opened fire in a crowded entertainment district, killing nine persons and wounding 17 others. The office became an „*Ombudsman for a time of trauma*“ by responding to the numerous complaints about the restoration of services, housing and mental health services. Ombudsman Diane Welborn and her team continued to produce a local television series, weekly column in the regional newspaper, as well as a digital weekly update which is distributed to more than 225 public officials in southwest Ohio.

The **Hawaii Ombudsman (USA)** celebrated its 50th anniversary in 2019. The office received 3,355 jurisdictional complaints. In one notable investigation, the Ombudsman discovered a considerable backlog in the written decisions of Hawaii's Labor and Industrial Relations Appeals Board, with some decisions going unreleased for months or even years after their initial hearing date. Working with the Ombudsman, the Board identified the root of the problem in staffing cuts dating back to 2010 and successfully petitioned the Hawaii Department of Labor and Industrial Relations for the funding to hire a new staff attorney. Ombudsman Robin Matsunaga also consulted with Northwestern University Professor Laurence Marks about the university's ongoing efforts to establish an ombudsman's office.

The **Iowa Ombudsman (USA)** saw an increase of incoming complaints for a sixth consecutive year, rising by an additional 7% in 2019. These numbers are expected to increase as a new law comes into force requiring local government workers to be informed of the Ombudsman's existence and investigative role. In certain areas, namely corrections, the number of complaints increased by as much as 30% compared to 2018. Notable recent investigations included the Ombudsman's investigation into inmates' access to sex offender treatment programs, revealing

that certain correctional facilities refused to support parole applications for inmates who had not yet completed sex offender treatment, but simultaneously reserved access to those treatment programs for inmates who were nearing the end of their incarceration. The Ombudsman also investigated issues related to the quality and quantity of food served in prisons, noting serious lapses in the services provided by contracted vendors.







**RAPPORT ANNUEL**  
**2019/2020**



Chers adhérents,

La première moitié de l'exercice (juillet 2019-février 2020) a été très chargée avec de nombreux événements, séminaires et opportunités d'échange avec des collègues du monde entier. Mais au cours de la seconde moitié, nous avons dû faire face à des changements soudains lorsque la pandémie de COVID-19 nous a tous forcés à relever des défis sans précédent dans notre environnement de travail et dans notre vie privée.

Partout dans le monde, les États ont été obligés de réagir à la pandémie en déclarant l'état d'urgence. Les confinements ont eu d'énormes répercussions sur l'économie et les taux de chômage se sont rapidement envolés. Tant les entreprises privées que les fournisseurs de services publics se sont efforcés de s'adapter et de permettre au personnel de travailler en toute sécurité depuis leur domicile, tout en maintenant leurs services. Les services de santé ont quant à eux fonctionné sous une pression énorme tandis que les écoles ont fermé leurs portes, faisant ainsi peser un fardeau supplémentaire sur de nombreuses familles. Les parents devaient souvent travailler de la maison tout en assurant l'enseignement à domicile.

Dans une résolution adoptée le 18 mai 2020, le Conseil d'administration de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO) s'est prononcé sur cette question et a appelé toutes les institutions d'ombudsman à redoubler d'efforts et à jouer un rôle actif pour garantir la protection des droits fondamentaux et le respect des principes d'une administration publique transparente et responsable. Dans des temps difficiles comme ceux-ci, l'ombudsman est plus que jamais nécessaire. Notre rôle est crucial pour garantir que les citoyens aient accès aux services publics dont ils ont besoin et que ces services soient fournis équitablement.

Bien que la pandémie nous affecte tous, nous constatons, par notre travail quotidien, qu'elle a un impact disproportionné sur les personnes les plus vulnérables de nos communautés : les personnes âgées ou handicapées placées en institution, les enfants, les demandeurs d'asile et les réfugiés, les personnes sans abri et les personnes privées de leur liberté.

Nous avons espéré pouvoir saisir l'occasion de ce rapport pour revenir sur le succès du 12e Congrès mondial de l'IIO qui aurait dû se tenir à Dublin en mai 2020 et avoir pour thème « Giving Voice to the Voiceless » (« Donner la parole aux sans-voix »), c'est-à-dire apporter un soutien aux plus vulnérables de nos sociétés.

Il nous a fallu malheureusement reporter cet événement à l'an prochain, mais nous sommes convaincus que le thème du Congrès sera d'autant plus d'actualité dans un an, lorsque nous aurons acquis plus d'expertise en la matière et que nous pourrons évaluer plus pleinement

l'impact de la pandémie et la manière dont nos bureaux se sont adaptés pour relever les nouveaux défis.

Nous espérons que les choses s'amélioreront au cours de l'année prochaine et que nous pourrons à nouveau nous rencontrer en personne à Dublin en mai 2021 pour échanger nos expériences et partager notre savoir et nos pratiques exemplaires. Poursuivez le travail remarquable que vous avez tous accompli au cours des derniers mois de la pandémie et restez en sécurité et en bonne santé jusqu'à ce que nous nous revoyions !



Peter Tyndall  
Président de l'IIO



Werner Amon  
Secrétaire général de l'IIO



## SOMMAIRE

<b>ADHÉSION</b>	<b>81</b>
Adhérents de l'IIO	81
Demandes d'adhésion en cours	82
<b>FORMATION</b>	<b>84</b>
Formation pour les enquêteurs des bureaux d'Ombudsman aux Fidji	84
Seminaire sur l'évaluation par les pairs a Londres	85
Atelier sur le Règlement général sur la protection des données a Riga	85
Poldershop sur les outils de l'Ombudsman à La Haye	86
Atelier sur l'intelligence artificielle à Barcelone	87
<b>12<sup>e</sup> CONGRÈS MONDIALE DE L'IIO</b>	<b>89</b>
<b>SUBVENTIONS REGIONALES</b>	<b>90</b>
Aperçu	90
Situation actuelle	91
<b>OMBUDSMAN SOUS LA MENACE</b>	<b>93</b>
Ombudsman de Chypre	93
L'IIO apporte son appui au Défenseur public de Georgie	94
L'IIO apporte son appui à un collègue Mexicain	95
Le Protecteur du Citoyen d'Afrique du sud fait face a des accusations	96
<b>RECHERCHES &amp; PUBLICATIONS</b>	<b>97</b>
Histoire de l'IIO	97
Serie de publications de l'IIO sur les pratiques exemplaires	97
<b>PROJETS DE L'IIO</b>	<b>99</b>
Principes de Venise	99
Groupe de travail sur les Nations Unies	101

<b>COOPERATION &amp; RELATIONS EXTÉRIEURES</b>	<b>105</b>
Participation de l'IIO à des événements internationaux	105
Visites au Secrétariat général	111
<b>CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'IIO</b>	<b>113</b>
Nouveau Secrétaire général prend ses fonctions	113
Comité exécutif de l'IIO tient sa réunion à mi-parcours	113
Élections de nouveaux administrateurs régionaux	114
Élections des quatre dirigeants de l'IIO	116
Le Conseil d'administration se réunit par voie électronique	117
<b>FINANCES</b>	<b>118</b>
Situation financière actuelle	118
Cotisations	119
Audit externe	120
<b>RAPPORTS DES RÉGIONS</b>	<b>121</b>
Région Afrique	121
Région Asie	126
Région Australasie & Pacifique	129
Région Caraïbes & Amérique Latine	135
Région Europe	139
Région Amérique du Nord	142





Au début de l'exercice 2019-2020, personne n'imaginait à quel point le monde allait changer radicalement dans les mois qui suivraient. Au début de 2020, la maladie à coronavirus s'est propagée dans pratiquement toutes les régions du globe, causant des dommages et des préjudices à tous les niveaux. L'une des conséquences de cette crise a été l'effondrement total de la mobilité internationale. Il nous fallait donc reporter le Congrès mondial qui devait se tenir à Dublin en mai 2020. Quoi qu'il en soit, la réunion annuelle du Conseil d'administration de l'IIO n'a pas été reportée comme telle, mais s'est déroulée en ligne. Signe de résilience et de continuité, un nombre important de nouveaux membres ont été admis à l'IIO.

### ADHÉRENTS DE L'IIO

L'IIO compte actuellement 253 membres. De ceux-ci, 205 sont des membres votants et 48 des membres ordinaires (sans droit de vote). Les membres votants et ordinaires proviennent de 109 pays différents (Afrique : 29 pays ; Asie : 14 pays ; Australasie & Pacifique : 8 pays ; Caraïbes & Amérique latine : 9 pays ; Europe : 47 pays ; Amérique du Nord : 2 pays).

La répartition régionale des adhérents est la suivante :

Répartition régionale des adhérents de l'IIO		
Région	Membres votants	Membres ordinaires
Afrique	32	7
Asie	24	13
Australasie & Pacifique	18	3
Caraïbes & Amérique latine	27	1
Europe	87	8
Amérique du Nord	17	16
<b>TOTAL (dans les Régions)</b>	<b>205</b>	<b>48</b>
<b>Nombre total d'adhérents en 2019-2020 : 253</b>		
<i>(Nombre total d'adhérents en 2018-2019 : 245)</i>		

En 2019-2020, neuf institutions et un individu ont rejoint l'IIO, faisant ainsi passer le nombre d'adhérents de 245 à 253.

Le nombre de membres votants a augmenté de huit. Sept institutions ont obtenu le statut de membre votant lors de la réunion virtuelle du Conseil d'administration de l'IIO en mai 2020. Deux de ces nouveaux membres viennent de la Région Afrique : l'Autorité de contrôle administratif de la Libye et l'Ombudsman militaire de l'Afrique du Sud ; deux autres sont originaires de la Région Asie : l'Ombudsman des citoyens du gouvernement métropolitain de Séoul (Corée du Sud) et le bureau de l'Ombudsman des Philippines ; d'autres nouveaux membres votants viennent de la Région Europe : le Commissaire aux droits de l'homme (Fédération de Russie) et de la Région Amérique du Nord : le Protecteur du citoyen des Territoires du Nord-Ouest et le Représentant des citoyens de la province de Terre-Neuve-et-Labrador (tous deux du Canada). Le huitième « nouveau » membre votant est le Commissaire aux langues officielles du Canada. Il a été rapidement réadmis à l'IIO après avoir interrompu son adhésion pendant quelques mois en 2019.

Un membre votant de la Région Caraïbes & Amérique latine – le médiateur de la ville de Neuquén – a annulé son adhésion à l'IIO.

On note aussi des changements au sein des membres ordinaires de l'IIO. L'Ombudsman du Baloutchistan pour la protection des femmes contre le harcèlement sur le lieu de travail (Pakistan) a rejoint l'IIO ; l'Ombudsman de la Ville de Cape Town (Afrique du Sud) a renouvelé son adhésion après avoir reçu l'accord du Conseil municipal ; et enfin, l'expert juridique Luka Glušac, ancien conseiller de l'Ombudsman de Serbie et chercheur (Région Europe) a aussi fait son entrée à l'IIO. Deux personnes – Mme Myra Williamson (Région Australasie & Pacifique) et M. Marko Lazarević – ont mis fin à leur adhésion. Dans l'ensemble, on compte donc un membre ordinaire de plus au sein de l'IIO.

## DEMANDES D'ADHÉSION EN COURS

Entre juillet 2019 et juin 2020, dix institutions qui envisageaient de devenir membres de l'IIO ont communiqué avec le Secrétariat général. On trouvera dans la liste ci-dessous deux types d'institutions adhérentes potentielles : celles qui ont demandé des informations sur l'adhésion à l'IIO et celles (indiquées en italique) ayant d'ores et déjà soumis tous les documents nécessaires au Secrétariat général.

### Région Asie :

- Commission de l'Ombudsman des citoyens d'Ulsan, Corée du Sud

**Région Caraïbes & Amérique latine :**

- Bureau de l’Ombudsman de Grenade
- Bureau de l’Ombudsman de Guyane
- Bureau du Commissaire parlementaire de Sainte-Lucie

**Région Europe :**

- Ombudsman de la police, Irlande
- Bureau de l’audit et du contrôle administratif de l’État, Palestine
- *Ombudsman de la police de l’Irlande du Nord, Royaume-Uni*

**Région Amérique du Nord :**

- Enquêteur correctionnel, Canada
- Ombudsman de l’Organisation des États américains, États-Unis
- Bureau de l’Ombudsman des employés de la Ville de Seattle, États-Unis

## FORMATIONS

---

### LA REGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE ORGANISE UNE FORMATION POUR LES ENQUETEURS DES BUREAUX D'OMBUDSMAN AUX FIDJI

Quatorze représentants de sept pays du Pacifique ont suivi une formation pour les enquêteurs des bureaux d'ombudsman aux Fidji en juillet 2019.

C'est le Bureau de l'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande qui animait cette formation qui consistait à examiner le cheminement d'une plainte type tout au long du processus d'enquête. Des représentants des bureaux des Ombudsman de Victoria, d'Australie-Occidentale et du Commonwealth australien ont aussi présenté des documents tout au long de la formation. Des orateurs du Programme des Nations Unies pour le développement et de l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime ont animé une séance sur la lutte contre la corruption, tandis que le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme s'est entretenu avec les participants sur des questions plus générales relatives aux droits de l'homme.

« L'accent est mis sur des exemples de cas et des scénarios propres aux îles du Pacifique qui disposent d'une loi sur l'Ombudsman, ainsi que sur les pouvoirs accordés par cette loi », a expliqué Peter Boshier, Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande et Président de la Région Australasie & Pacifique. « Aucun des bureaux n'a exactement les mêmes modèles d'enquête, mais les principes sous-jacents d'équité et de transparence sont communs à tous », a-t-il aussi souligné.

Les bureaux des Ombudsman de la Nouvelle-Zélande et de l'Australie, ainsi que l'IIO, se sont engagés à aider les organisations du Pacifique, dont le but est de sauvegarder l'intégrité, à renforcer leurs capacités. Offrir une formation permet d'apporter une aide concrète. La formation et l'appui apportés par le personnel des Ombudsman néo-zélandais et australien constitueront un outil de développement fort utile grâce auquel il sera possible de renforcer les capacités internes et les réseaux internationaux.

« Notre objectif est de renforcer les capacités des enquêteurs des bureaux d'ombudsman dans la région du Pacifique et de consolider les relations et les réseaux afin de faciliter un engagement et un soutien continus. La formation de ce groupe d'enquêteurs est un bon moyen pour eux de pouvoir mettre en œuvre ce qu'ils ont appris et d'aider les autres membres de leur bureau à développer leurs compétences », a déclaré l'Ombudsman Boshier.

Chris Field, deuxième Vice-président de l'IIO et Ombudsman de l'Australie-Occidentale, s'est félicité de l'opportunité de contribuer à la formation des organisations des îles du Pacifique, dont le but est de sauvegarder l'intégrité, et a souligné que cette initiative était aussi une plateforme

idéale pour renouveler ou nouer des liens d'amitié avec d'importants amis et voisins des îles du Pacifique.

Le programme, coparrainé par l'IIO, a rassemblé des représentants des bureaux des Ombudsman des Îles Cook, des Îles Salomon, de la Papouasie-Nouvelle-Guinée, du Samoa, de Tonga, des Tuvalu et de Vanuatu. Il faisait suite à un atelier de deux jours qui s'était tenu en mars à Vanuatu pendant lequel le Bureau de l'Ombudsman néo-zélandais avait dispensé une formation sur les enquêtes et les inspections dans les prisons.

## **SEMINAIRE SUR L'ÉVALUATION PAR LES PAIRS A LONDRES**

L'Ombudsman des services parlementaires et de santé du Royaume-Uni (PHSO) a organisé un atelier sur le concept de l'évaluation par les pairs comme outil possible pour améliorer la performance des bureaux d'ombudsman, optimiser les ressources et tirer parti des pratiques exemplaires des collègues.

Le séminaire s'est appuyé sur l'expérience pratique tirée de deux récentes évaluations par les pairs. La première évaluation, qui portait sur l'Ombudsman parlementaire et des services de santé du Royaume-Uni, a été dirigée par le Président de l'IIO, Peter Tyndall, avec feu Caroline Mitchell du Service de l'ombudsman pour les finances et Chris Gill de l'Université de Glasgow. La seconde, qui concernait l'Ombudsman des services publics du Pays de Galles, a été entreprise par l'Ombudsman anglais des collectivités locales et des services sociaux.

Le séminaire s'est penché sur les raisons justifiant une évaluation par les pairs et sur l'impact de ces raisons sur la méthodologie à utiliser ; la manière dont les évaluations ont été menées, de même que les leçons apprises, ont aussi été passées en revue.

À la suite du séminaire, un nouveau document de l'IIO sur les pratiques exemplaires a été rédigé pour appuyer ceux qui souhaiteraient réaliser des évaluations par les pairs à l'avenir.

## **ATELIER DE LA REGION EUROPE DE L'IIO SUR LE REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD) TENU A RIGA**

Un atelier de la Région Europe de l'IIO a été organisé par le bureau de l'Ombudsman de la Lettonie à Riga. L'atelier portait sur le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne et sur les différents aspects à prendre en compte dans leur travail par les institutions de défense des droits de l'homme.

Lors de la première séance, les intervenants ont abordé les enjeux liés au RGPD et à la supervision et se sont penchés de plus près sur le travail réglementaire qui est effectué au sein de l'UE depuis de nombreuses années. On a présenté aux participants la jurisprudence et les expériences récentes à cet égard et les intervenants ont aussi souligné divers points intéressants qui devraient être pris en compte.

La deuxième séance était consacrée au RGPD et aux expériences vécues à l'échelle nationale. Des intervenants de différents pays ont présenté certaines de leurs pratiques exemplaires mais ont également discuté des défis auxquels ils sont confrontés après la première année d'application du Règlement. Parmi les principaux sujets abordés au cours de cette séance, mentionnons la question de savoir comment une organisation peut mettre en œuvre le principe du respect de la vie privée « dès la conception », comment se préparer pour la numérisation, comment faire lorsque les informations sont détenues par différentes organisations, comment communiquer des informations confidentielles et sur quelle base juridique s'appuyer pour traiter les données personnelles.

Lors de la troisième séance, des petits groupes de travail ont été formés, dans lesquels les participants ont été invités à traiter différents cas concernant la protection des données.

La deuxième journée de l'atelier a commencé par une présentation sur la protection des données personnelles dans le domaine du journalisme – traitement des données personnelles dans la publication de photos journalistiques, droit à l'information et droit à l'effacement. Dans l'après-midi, les participants se sont à nouveau répartis en petits groupes et ont discuté de diverses questions qui se posent dans le cadre du travail quotidien des bureaux d'ombudsman. Ils ont parlé du rôle général de l'ombudsman dans la protection des données, de son droit d'accéder aux informations, du traitement des données des dossiers de l'ombudsman à des fins de recherche ou du droit des plaignants d'accéder aux informations concernant leur cas.

## **« POLDERSHOP » SUR LES OUTILS DE L'OMBUDSMAN**

L'Ombudsman national des Pays-Bas Reinier Van Zutphen a invité les participants à un autre « poldershop » qui s'est déroulé à La Haye en novembre 2019.

Cette rencontre portait sur la manière utilisée par les ombudsman pour évaluer les actions du gouvernement et sur les fondements de leur prise de décisions. Certains s'appuient sur les lois, d'autres sur des traités et d'autres encore font appel à leurs propres normes. La plupart, cependant, semblent utiliser une combinaison des trois.

Les participants ont examiné les différentes méthodologies et ont réfléchi à ce qui fonctionne et à ce qui ne fonctionne pas, à comment les ombudsmen décident de la méthode à utiliser et à comment ils utilisent ces critères pour parvenir à leurs conclusions et recommandations.

## **ATELIER SUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET LES DROITS DE L'HOMME**

En mars 2020, un atelier international intitulé « *Artificial Intelligence and Human Rights: Ombudsmanship Challenges, Roles, and Tools* » (« L'intelligence artificielle et les droits de l'homme : défis, rôles et outils de l'ombudsman ») a été organisé par la Région Europe de l'IIO et accueilli par l'Ombudsman de la Catalogne à Barcelone.

La première table ronde a porté sur les réalités et les limites de l'intelligence artificielle (IA) et sur une analyse des incidences positives et négatives et de leurs répercussions sur nos droits. Au cours de la séance, l'Ombudsman de la Grèce, Andreas Pottakis, a souligné le fait que l'IA peut devenir une limite à la liberté d'expression dans la mesure où elle peut prendre des décisions à notre place et changer notre façon de vivre. Il faut donc faire de la confiance un élément essentiel.

Les éléments les plus fondamentaux d'un système fondé sur les libertés et les droits et l'exercice de la démocratie ont été examinés au cours de la deuxième séance. Il en est clairement ressorti que l'ombudsman devait prendre les devants et établir les bases juridiques de l'IA. De plus, les participants ont discuté de l'importance d'une nouvelle génération de droits pour mitiger les effets négatifs de l'évolution technologique.

Une autre table ronde portant sur les droits, les défis et les enjeux fondamentaux est revenue sur les concepts et les discussions des séances précédentes en les appliquant à différents sujets touchant notre société, comme la santé, la cybersécurité, l'anonymat de la société et l'importance de protéger les données personnelles des individus. En ce qui concerne les traités internationaux, les points de vue divergents d'organismes européens ont été présentés par leurs représentants. Gregor Stojin, président du CAHAI (Comité ad hoc sur l'intelligence artificielle du Conseil de l'Europe) a déclaré que tout ce qui est possible en matière de technologie n'est pas acceptable du point de vue des droits de l'homme. Geraldine Mattioli-Zeltner, conseillère du Commissaire européen aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe, s'est quant à elle montrée positive en soulignant tout le potentiel de l'IA pour les droits de l'homme, tandis que Peter Bonnor, juriste principal pour le Médiateur européen, a encouragé les ombudsmen à saisir l'occasion de participer à l'élaboration des lois sur l'IA.

La dernière séance a porté sur le rôle des institutions d'ombudsman face aux enjeux de l'IA et sur les défis et les opportunités auxquels elles sont confrontées. Les participants ont pu exprimer leurs opinions et parler de leurs expériences diverses au sein de l'Europe. Quirine Eijkman, vice-présidente de l'Institut néerlandais des droits de l'homme, a appelé les ombudsmen à

s'impliquer davantage dans l'IA et dans l'analyse algorithmique, tandis que le Médiateur fédéral de Belgique Eric Houtman a insisté sur le lien entre l'IA et les besoins énergétiques et à ses avantages à cet égard. L'Ombudsman de la Catalogne, Rafael Ribó, a déclaré que le concept des droits de l'homme transcende la loi et il a félicité l'IIO pour son engagement dans le domaine des droits de l'homme et de l'IA.



## 12<sup>E</sup> CONGRÈS MONDIAL DE L'IIO

---

Le 12<sup>e</sup> Congrès mondial et l'Assemblée générale de l'IIO devaient se tenir à Dublin en mai 2020, mais ont dû être reportés d'un an en raison de la pandémie. Ce fut une décision difficile à prendre, d'autant plus que le bureau de l'Ombudsman d'Irlande, l'hôte du Congrès, avait déjà consacré énormément de travail à la préparation et à l'organisation de l'événement. L'IIO souhaite profiter de cette occasion pour féliciter le Président de l'IIO Peter Tyndall et son équipe qui ont su gérer avec calme, compétence et professionnalisme les conséquences imprévisibles de cette pandémie et le fait que le Congrès a dû être reporté.

Le thème de ce 12<sup>e</sup> Congrès mondial est « *Giving Voice to the Voiceless* » (« Donner la parole aux sans-voix »). C'est dans des moments difficiles comme celui-ci que l'Ombudsman est plus que jamais nécessaire ! Notre rôle est crucial, pour garantir que les gens aient accès aux services publics dont ils ont besoin et que ces services soient fournis équitablement. Bien que la pandémie nous affecte tous, nous constatons au quotidien qu'elle a un impact disproportionné sur les personnes les plus vulnérables de nos sociétés : les personnes âgées ou handicapées placées en institution, les enfants, les demandeurs d'asile et les réfugiés, les personnes sans abri et les personnes privées de leur liberté. Le thème du Congrès sera donc d'autant plus pertinent dans l'année à venir que nous aurons été en mesure de comprendre toutes les conséquences de cette pandémie, de cerner tous les nouveaux défis auxquels nous serons tous confrontés et de déterminer dans quelle mesure cet événement aura transformé le type de plaintes que nous recevrons de citoyens ayant besoin de soutien.

Au moment où ce rapport a été finalisé, le nombre de nouvelles infections augmentait à nouveau et beaucoup d'entre nous se préparaient à une deuxième vague de pandémie à l'automne 2020. Il est difficile de prévoir comment la pandémie va évoluer, mais nous espérons que les choses vont s'améliorer et que nous pourrions à nouveau vivre la même enrichissante expérience d'une rencontre en personne lors du 12<sup>e</sup> Congrès mondial et de l'Assemblée générale de l'IIO à Dublin du 23 au 28 mai 2021.

## SUBVENTIONS RÉGIONALES

---

Au cours du premier semestre 2019-2020, l'IIO a consacré beaucoup d'efforts aux projets que les membres des six Régions de l'IIO à travers le monde avaient mis en œuvre dans le cadre des programmes régionaux de subvention 2015-2016 et 2018-2019. Un total d'environ 30 000 euros a été transféré aux bénéficiaires qui avaient satisfait à tous les critères, comme l'achèvement du projet et la rédaction d'un rapport.

### APERÇU

Un membre de la **Région Asie**, l'Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan), a terminé la rédaction des documents relatifs à son séminaire intitulé « *Challenges of the Health Care System in Sindh and the Provincial Ombudsman's Role* » (« Les défis du système des services de santé dans la province de Sindh et le rôle de l'Ombudsman provincial »), organisé à Mirpurkhas en 2017 et pour lequel une subvention régionale lui avait été accordée en 2015-2016. Le séminaire a porté sur les établissements de santé existants et l'identification de leurs lacunes ; des stratégies innovantes ont été examinées pour améliorer la prestation de services dans la province du Sindh.

Tous les autres membres ayant complété des projets régionaux au cours de la période considérée ont reçu des fonds de l'IIO alloués au titre du programme de subventions régionales 2018-2019.

Dans la **Région Afrique**, l'Ombudsman du Niger a demandé un soutien pour sa campagne contre le mariage des enfants. Il est courant, surtout dans les zones rurales du pays, de refuser l'accès des filles à l'éducation et de les forcer à se marier. Lors de ses entretiens avec des chefs tribaux, religieux et communautaires, l'Ombudsman a expliqué que les mariages forcés sont une violation extrême des droits de l'homme et qu'ils ont de graves conséquences sur la santé et le psychisme d'un enfant. Il a encouragé ses interlocuteurs à trouver des alternatives et à les mettre en pratique. La campagne s'est concentrée sur le département de Kollo, dans la région de Tillabéry, où le problème est particulièrement urgent.

La **Région Australasie & Pacifique** a reçu des fonds pour un atelier destiné aux enquêteurs des bureaux d'ombudsman du Pacifique concernant les enquêtes sur les plaintes, qui s'est déroulé du 29 juillet au 3 août 2019 à Fidji. Les collaborateurs de l'Ombudsman de Nouvelle-Zélande qui animaient la formation ont montré comment traiter une plainte type tout au long du processus d'enquête, du moment où elle est déposée jusqu'à la conclusion.

En ce qui concerne la **Région Caraïbes & Amérique latine**, l'IIO a versé une subvention régionale pour la 10<sup>e</sup> Conférence biennale et formation de l'Association des médiateurs indépendants

de la Caraïbe (CAROA), qui avait déjà eu lieu au cours de l'exercice 2018-2019 ( se reporter au Rapport annuel de l'IIO 2018-2019, p. 81 ). En outre, l'IIO a effectué un paiement partiel à l'Ombudsman de la Ville de Buenos Aires pour l'aider à démarrer sa mission d'observateur électoral dans les pays américains. La première mission d'observation de l'Ombudsman a eu lieu au Guatemala. Les autres missions se dérouleront en Bolivie (élection en octobre 2020), aux États-Unis (élection présidentielle en novembre 2020) et au Pérou (élection présidentielle en avril 2021). Les principaux objectifs de la mission en cours sont de renforcer les droits politiques des groupes vulnérables tels que les femmes, les migrants, les jeunes, les personnes LGBT et les personnes handicapées et de promouvoir des valeurs telles que l'équité, l'inclusion, la transparence, la diversité et la compétence dans le processus électoral.

En ce qui concerne la **Région Europe**, l'IIO a cofinancé un atelier portant sur le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne. L'atelier, qui s'est déroulé les 16 et 17 octobre 2019 à Riga, a été accueilli par le bureau de l'Ombudsman de la Lettonie.

Deux projets de la **Région Amérique du Nord** ont bénéficié d'une subvention régionale. L'un d'entre eux, le « *British Columbia Ombudsperson's Symposium on the Future of Parliamentary Ombudsman Mandate and Services* » (« Symposium de l'Ombudsman de la Colombie-Britannique sur l'avenir du mandat et des services de l'ombudsman parlementaire ») s'était tenu en juin 2019 ( se reporter au Rapport annuel 2018-2019 ), mais les fonds n'ont été réclamés qu'en 2019-2020. Le deuxième projet a été mis en œuvre par trois bureaux d'ombudsman basés aux États-Unis, à savoir le bureau de l'Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery, le bureau de l'Ombudsman de l'État de l'Iowa et le bureau de l'Ombudsman de l'État d'Hawaï. Il s'agissait d'un atelier sur la gestion des plaignants déraisonnables qui s'est tenu conjointement avec la 40<sup>e</sup> Conférence annuelle de l'Association des Ombudsman des États-Unis à Hawaï en septembre 2019.

## SITUATION ACTUELLE

Il n'a pas été possible à ce jour de mettre en œuvre le programme de subventions régionales 2019-2020. Conformément à une décision du Conseil d'administration qui s'est tenu à Mérida, une somme de 42 000 euros a été réservée pour aider les membres ayant des ressources financières limitées à assister au Congrès mondial de l'IIO à Dublin en mai 2020. Le Congrès a été reporté en raison de la crise du coronavirus et aucune des subventions régionales 2019-2020 destinées à soutenir la participation au Congrès n'a jusqu'à présent été versée aux membres dont les frais d'inscription et de déplacement aériens auraient dû être pris en charge par l'IIO. Néanmoins, les accords conclus entre l'IIO et les bénéficiaires du soutien à la participation au Congrès mondial sont toujours valides et seront, espérons-le, mis en œuvre pour le Congrès de 2021.

En 2019-2020, comme les années précédentes, les bénéficiaires de subventions régionales de l'IIO ont demandé à l'organisation de fournir des options de préfinancement pour des projets régionaux. Afin de répondre à cette demande récurrente, le Conseil d'administration de l'IIO a approuvé des modifications aux directives de l'IIO sur l'audit. Les membres de l'IIO pourront désormais demander un paiement anticipé partiel s'ils n'ont pas les moyens de démarrer le projet pour lequel une subvention régionale a été accordée.

## OMBUDSMAN SOUS LA MENACE - SOUTIEN AUX MEMBRES

---

Ces dernières années, l'IIO a été informé à maintes reprises des situations difficiles un peu partout dans le monde qui constituent une menace pour l'indépendance du travail des institutions d'ombudsman. En tant que seule organisation mondiale de promotion des institutions d'ombudsman, l'IIO prend ces difficultés très au sérieux et a offert soutien et solidarité aux collègues ombudsman d'un peu partout dans le monde, qu'ils soient membres ou non de l'IIO.

### OMBUDSMAN DE CHYPRE

Nous avons déjà évoqué le cas du Commissaire à l'administration et aux droits de l'homme (Ombudsman) de Chypre dans le Rapport annuel 2017-2018. L'Ombudsman Maria Stylianou-Lottides a informé l'IIO des actions entreprises par l'Auditeur général de la République et du fait qu'elle a refusé d'autoriser un audit administratif des affaires de son bureau par l'Auditeur général, en particulier l'examen des plaintes et des décisions prises concernant la gestion des plaintes, en faisant valoir que de telles actions mettraient clairement en péril son indépendance.

En décembre 2019, le Président de l'IIO Peter Tyndall et le Secrétaire général Werner Amon ont fait parvenir des lettres au Président de Chypre, au Parlement chypriote et au procureur général, dans laquelle ils déplorent l'ingérence continue dans les affaires de l'Ombudsman, en violation des Principes de Venise.

Le Président Tyndall et le Secrétaire général Amon, tout en reconnaissant qu'il est approprié et normal que l'organe de contrôle de l'État examine les affaires financières de l'Ombudsman afin de vérifier leur conformité avec les règles et directives nationales, soulignent néanmoins qu'il est tout à fait inapproprié et inacceptable que cet examen soit étendu aux activités de l'Ombudsman, en particulier à son examen des plaintes.

L'Ombudsman et l'organe de contrôle devraient tous deux faire rapport au Parlement et seul le Parlement devrait leur demander des comptes. L'Ombudsman n'est donc pas tenu de rendre compte de ses travaux à l'organe de contrôle. L'IIO a donc clairement indiqué que l'audit des affaires administratives de l'Ombudsman de Chypre était contraire aux Principes de Venise et porterait atteinte à l'indépendance du bureau de l'Ombudsman.

Dans ce cas particulier, l'IIO a le plaisir d'annoncer que le procureur général chypriote, Costas Clerides, a rejeté la demande de l'Auditeur général d'ouvrir une enquête criminelle sur l'Ombudsman de Chypre. En effet, le procureur général a affirmé que l'Auditeur général avait

le pouvoir de mener une enquête financière, mais pas un audit administratif. Dans son avis juridique, il a maintes fois fait référence aux Principes de Venise et à la lettre de soutien de l'IIO.

## **LES RESEAUX UNISSENT LEURS FORCES POUR SOUTENIR LE DEFENSEUR PUBLIC DE GEORGIE**

Le 21 janvier 2020 le Défenseur public (Ombudsman) de Géorgie a présenté un rapport spécial sur l'administration pénitentiaire devant la Commission des droits de l'homme et de l'intégration civile du Parlement géorgien. En réponse aux conclusions de l'Ombudsman, le ministre de la Justice a discrédité le rapport et a mis en doute le professionnalisme de l'Ombudsman, et a aussi divulgué sur les médias sociaux des enregistrements vidéo de réunions entre des représentants de l'Ombudsman et des prisonniers, sans aucun souci de protection de la vie privée ou de la confidentialité. Quelques jours plus tard, le personnel pénitentiaire a informé les médias et annoncé les noms des détenus avec lesquels l'Ombudsman s'était entretenu.

En réaction à ces événements, le Réseau européen des institutions nationales des droits de l'homme (REINDH), en collaboration avec l'Alliance mondiale des institutions nationales des droits de l'homme (AMINDH), l'Institut International de l'Ombudsman (IIO), le Réseau européen des organismes de promotion de l'égalité (EQUINET) et le Rapporteur spécial des Nations Unies sur la situation des défenseurs des droits de l'homme, a publié une déclaration de soutien au Défenseur public (Ombudsman) de Géorgie.

Dans cette déclaration, qui a été publiée sur le site web de l'IIO et diffusée par l'entremise du bulletin hebdomadaire de l'IIO, les organismes susmentionnés se sont dits préoccupés par le fait que les actions récentes de l'État géorgien étaient en contradiction avec les normes régionales, nationales et internationales et qu'elles risquaient de détériorer un climat propice au travail efficace et indépendant de l'Ombudsman.

Selon les normes internationales, aucune forme de représailles ou d'intimidation ne doit être exercée à l'adresse du personnel des bureaux d'ombudsman et des INDH du fait d'activités entreprises conformément à leur mandat. De plus, la divulgation d'informations confidentielles risque de saper le travail de l'Ombudsman et de mettre son personnel en danger. Cela pourrait aussi avoir des répercussions négatives sur les détenus qui ont rencontré l'Ombudsman et briser le lien de confiance entre eux.

La déclaration soulignait en outre qu'il s'agissait d'une violation des normes régionales et internationales et citait les Principes de Venise, qui stipulent clairement ce qui suit : « *Les États s'abstiennent de prendre toute mesure visant ou résultant à supprimer l'institution du Médiateur ou à entraver son fonctionnement efficace et protègent efficacement l'institution contre toute menace de cette nature.* »

Le Défenseur public de Géorgie (Ombudsman) est une institution très respectée au sein de la communauté internationale des droits de l'homme. L'IIO, le REINDH, l'AMINDH et EQUINET ont donc appelé le gouvernement géorgien à respecter les principes internationaux et à protéger l'institution de l'Ombudsman contre l'intimidation, les menaces ou toute action par des institutions publiques géorgiennes qui pourraient compromettre son indépendance et son efficacité.

## **L'IIO APPORTE SON APPUI À UN COLLEGE MEXICAIN**

L'IIO a appris avec une grande inquiétude les propos négatifs et nuisibles tenus par le président de la République du Mexique à l'égard de la Commission nationale des droits de l'homme (CNDH) du Mexique. Lorsque la CNDH a publié des recommandations relatives aux coupes budgétaires affectant les services de garde d'enfants, non seulement l'exécutif les a ignorées, mais le président lui-même a critiqué publiquement l'institution dans un article de journal, déclarant qu'elle n'avait aucune « autorité morale ».

Il est inévitable qu'au cours de son travail, l'ombudsman émette des recommandations critiques à l'égard des actions des organes gouvernementaux. Dans une démocratie, on s'attend à ce que ces critiques soient dûment prises en compte et suivies d'effet. Les institutions d'ombudsman sont un élément essentiel de la démocratie et font partie intégrante de la réalité constitutionnelle. Dans un État de droit, il est dans l'intérêt de tous de respecter et d'appuyer le mandat d'enquête indépendant de l'ombudsman.

L'Institut International de l'Ombudsman a donc exprimé son soutien sans faille envers la Commission nationale des droits de l'homme (CNDH) face aux commentaires non fondés du gouvernement mexicain en réaction au travail de l'Ombudsman qui exerçait son mandat constitutionnel en tant qu'organe indépendant chargé de protéger et de promouvoir les droits de l'homme au Mexique. L'IIO a aussi fait valoir que discréditer le travail de la CNDH – un membre respecté et de longue date de notre organisation – est une évolution inquiétante qui est perçue au niveau international comme une preuve évidente du manque de respect pour l'institution elle-même et pour les droits fondamentaux des citoyens qui ont recours à ses services.

## LE PROTECTEUR DU CITOYEN D'AFRIQUE DU SUD FAIT FACE A DES ACCUSATIONS

En novembre 2019, L'IIO a reçu des nouvelles alarmantes concernant le Protecteur du citoyen d'Afrique du Sud. La Présidente de la Région Afrique, Caroline Sokoni, nous a informé que la Cour constitutionnelle sud-africaine a confirmé un jugement selon lequel la Protectrice du citoyen, M<sup>me</sup> Busisiwe Mkhwebane, doit être tenue personnellement responsable à certains égards des poursuites judiciaires relatives à une plainte contre la Banque de réserve sud-africaine.

Bien que la Région Afrique de l'IIO n'ait pas cherché à contester le jugement du tribunal, elle a tout de même considéré que le fait de tenir la Protectrice du citoyen pour personnellement responsable représentait une menace potentielle pour l'Ombudsman et l'indépendance de l'organisation, ainsi qu'une violation des normes et principes internationaux sur lesquels les institutions d'ombudsman sont fondées. Le jugement condamnant la Protectrice du citoyen à payer 15 % des frais de justice non seulement ruinerait financièrement la protectrice, mais créerait aussi un dangereux précédent qui pourrait se reproduire dans d'autres juridictions. La Région Afrique a donc porté cette question à l'attention de l'IIO. Elle lui a demandé d'apporter son soutien au Protecteur du citoyen d'Afrique du Sud et de montrer que la communauté internationale des ombudsman est unie et solidaire de notre collègue sud-africaine.

Les conclusions du jugement remettent en question les bases mêmes de l'indépendance d'un bureau d'ombudsman. Étant donné que la Cour constitutionnelle de l'Afrique du Sud est une juridiction de dernière instance, il a été suggéré que l'IIO soumette cette question à la Cour africaine des droits de l'homme et des peuples.

Dans une première réponse à la Présidente de la Région Afrique, Caroline Sokoni, l'IIO a convenu que la décision de la Cour constitutionnelle sud-africaine était une violation flagrante des Principes de Venise sur la protection et la promotion de l'institution d'ombudsman, qui stipulent clairement ce qui suit : « *Le Médiateur, les adjoints et le personnel dirigeant doivent jouir de l'immunité de juridiction pour ce qui est de leurs activités et travaux, oraux ou écrits, menés dans l'exercice de leurs fonctions pour l'institution (immunité fonctionnelle).* »

Le Secrétariat général de l'IIO va se mettre très bientôt en rapport avec des collègues de la Région Afrique pour examiner la possibilité pour l'IIO d'intenter une action en justice comme suggérée et, si cela n'est pas possible, évaluer quelles autres mesures appropriées pourraient être prises. Le Conseil d'administration de l'IIO discutera plus en détail de la question lors de sa prochaine réunion à Dublin.



## RECHERCHES & PUBLICATIONS

---

### HISTOIRE DE L'IIO

Afin de souligner le 40<sup>e</sup> anniversaire de sa fondation en 1978, l'IIO a confié au professeur Richard Carver, maître de conférences sur les droits de l'homme et la gouvernance à l'université Oxford Brooks, la tâche d'écrire un livre sur l'histoire de l'IIO et de son évolution dans le contexte historique plus large du concept de l'ombudsman.

L'ouvrage intègre des récits personnels, des entretiens avec des personnalités clés et des photographies et peint ainsi un tableau vivant de la généalogie de l'IIO, proposant une lecture intéressante et stimulante. Son lancement officiel a eu lieu le 30 avril 2018 au siège new-yorkais des Nations Unies.

Le Control Yuan, c'est-à-dire l'Ombudsman de Taïwan, a gentiment offert de traduire la publication en chinois pour attirer de nouveaux lecteurs et diffuser le concept de l'ombudsman auprès d'un plus large public. L'IIO tient à exprimer ses remerciements au Control Yuan pour avoir entrepris ce projet. La version chinoise de l'ouvrage intitulé « *A Mission for Justice – The International Ombudsman Institute 1978-2018* » (« Au service de la justice – l'Institut International de l'Ombudsman 1978-2018 ») a été achevée en juillet 2019.

### SERIE DE PUBLICATIONS DE L'IIO SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES

Souhaitez-vous améliorer les performances de votre bureau ? Offrir un bon rapport qualité-prix ? Apprendre des pratiques exemplaires de vos collègues ? Si la réponse à l'une de ces questions est oui, l'évaluation par les pairs peut être un bon outil pour améliorer les services de votre bureau et tirer des leçons des pratiques exemplaires mises en place dans d'autres bureaux.

La comparaison de nos structures, de nos fondements juridiques, de nos méthodes et de notre efficacité peut être potentiellement un vecteur de changement. Elle peut favoriser une amélioration stratégique ou confirmer que les changements apportés ont réussi à amener votre bureau à la pointe de la pratique et de la performance.

L'évaluation de leur performance par les pairs est l'approche qui a été privilégiée ces derniers temps par plusieurs bureaux d'ombudsman membres de l'IIO. Ces évaluations faites par d'autres bureaux d'ombudsman ont été importantes pour déterminer quels étaient les domaines performants, valider les processus qui fonctionnaient bien et les résultats obtenus, valider les processus utilisés dans des cas individuels et aider les bureaux à cerner les points à améliorer.

Le 4<sup>e</sup> numéro de la série de publications de l'IIO sur les pratiques exemplaires fournit des conseils sur la conduite des évaluations par les pairs, sur les points clés qui doivent être pris en compte par les deux parties (le bureau demandant l'évaluation et le bureau qui la réalise) lors de la planification et de la conduite de l'exercice, sur la manière de rendre compte des résultats du processus et sur la manière de les gérer.

### PRINCIPES DE VENISE

La Commission européenne pour la démocratie par le droit du Conseil de l'Europe, mieux connue sous le nom de Commission de Venise, a élaboré et adopté un ensemble de 25 principes clés pour aider à protéger et à promouvoir les institutions du médiateur (ombudsman).

Ces « Principes de Venise » constituent le premier ensemble de normes internationales et indépendantes pour les institutions du médiateur. Ils sont l'équivalent des Principes de Paris qui définissent les normes au regard desquelles les institutions nationales des droits de l'homme (INDH) sont jugées par les Nations Unies. Les Principes de Venise établissent un modèle pour la création de bureaux d'ombudsman là où ils n'existent pas encore et fournissent une orientation pour l'amélioration des bureaux existants.

Les Principes de Venise soulignent le rôle important que joue l'ombudsman dans la promotion et la protection des droits de l'homme, dans la défense de la démocratie et de la primauté de la loi et pour garantir la bonne administration. Ils expliquent que les institutions d'ombudsman existent à divers niveaux de gouvernement et que leurs principes fondamentaux (à savoir l'indépendance, l'objectivité, la transparence, l'équité et l'impartialité) peuvent être acquis par le biais de différents modèles. En outre, ils soulignent que les gouvernements doivent respecter un certain nombre de principes fondamentaux pour garantir que l'ombudsman puisse réaliser son potentiel et s'assurer qu'il est protégé contre les diverses menaces susceptibles d'entraver son indépendance et son efficacité.

L'IIO a grandement participé à l'élaboration de ces principes (se reporter au Rapport annuel 2018-2019, p. 88). Nous les avons mis à disposition en français, en anglais et en espagnol sur notre site web. Nous avons activement promu cet ensemble complet et internationalement reconnu de normes pour le bon fonctionnement et l'indépendance des institutions d'ombudsman à travers le monde.

Après l'adoption des Principes de Venise par la Commission de Venise elle-même, le Comité des ministres du Conseil de l'Europe a répondu à l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe suite à l'adoption d'une recommandation intitulée « *Ombudsman Institutions in Europe – the need for a set of common standards* » (« Nécessité d'un ensemble de normes communes pour les institutions du médiateur en Europe ») ; il s'agit de la résolution qui a adopté les Principes de Venise.

Dans sa réponse, le Comité des Ministres a souligné le fait que la Commission de Venise encourage les institutions de Médiateur de ses États membres à demander un avis à la Commission sur toute loi ou tout amendement constitutionnel ou législatif qui les toucheraient, en consultation avec les organes compétents, y compris l'IIO. La Commission évaluera ces dispositions constitutionnelles ou législatives à la lumière des Principes de Venise.

Le Président de l'IIO, Peter Tyndall, s'est félicité de cette avancée et nous sommes heureux d'annoncer que de nombreux bureaux d'ombudsman dans les États membres du Conseil de l'Europe étudient déjà la manière dont les lois qui les gouvernent pourraient être améliorées afin qu'elles se conforment aux Principes de Venise. « Les Principes de Venise et la Recommandation du Conseil de l'Europe instaurent une nouvelle norme ambitieuse au regard de laquelle les institutions d'ombudsman peuvent être jugées. L'accès aux avis de la Commission de Venise est une avancée majeure et nous félicitons la Commission et le Conseil de l'Europe pour leur précieux travail dans le développement et le renforcement des bureaux d'ombudsman », a déclaré le Président de l'IIO, Peter Tyndall.

Les Principes de Venise jouent aussi un rôle clé dans la protection des bureaux d'ombudsman existants lorsqu'ils opèrent dans des circonstances difficiles ou font face à des menaces. Dans sa Recommandation CM/Rec(2019)6 aux États membres sur le développement de l'institution de l'Ombudsman, adoptée le 16 octobre 2019, le Comité des ministres a exprimé « sa vive préoccupation face à des conditions de travail difficiles, des menaces, des pressions et des attaques auxquelles les institutions de l'Ombudsman sont parfois confrontés. » Il a également appelé les États membres à « prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'institution de l'Ombudsman contre les menaces et le harcèlement » et souligné que « tout acte de représailles ou d'intimidation à l'encontre de l'institution de l'Ombudsman et de son personnel devrait faire l'objet d'une enquête rapide et approfondie, et les auteurs devraient être traduits en justice. »

En décembre 2019 le Président de l'IIO, Peter Tyndall, a pris la parole lors d'une conférence intitulée « *The Venice Principles in strengthening Ombudsman Institutions* » (« Les Principes de Venise et le renforcement des institutions d'ombudsman »), organisée par l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée (AOM) et le Commissariat à l'administration et à la protection des droits de l'homme (Ombudsman) de Chypre.

Il a profité de cet événement pour saluer le travail de l'Ombudsman de Chypre Maria Stylianou-Lottides, dont la solide réputation confirme ses avancées dans la lutte contre les mauvaises pratiques gouvernementales à Chypre. Il a en outre rendu compte des menaces auxquelles l'ombudsman a été récemment confrontée lorsqu'elle a refusé d'autoriser un audit administratif des affaires de son bureau par l'auditeur général (se reporter au chapitre « Institutions d'ombudsman sous la menace » dans le présent rapport). Dans ce cas précis, le procureur général chypriote a rejeté une demande de l'auditeur général de mener une enquête pénale

contre l'ombudsman. Dans son avis juridique, le procureur général a résolument évoqué les Principes de Venise et a déclaré que l'audit proposé des affaires administratives de l'ombudsman était contraire à ces principes et porterait atteinte à l'indépendance de l'institution.

## **GROUPE DE TRAVAIL SUR LES NATIONS UNIES**

Dans le cadre des efforts permanents qu'il déploie pour resserrer ses liens avec l'ONU afin de sensibiliser les organismes et les responsables des Nations Unies à la notion d'ombudsman et au rôle important que jouent les institutions d'ombudsman dans la promotion et la protection des droits de l'homme, l'IIO a créé un Groupe de travail sur les Nations Unies dont la tâche est d'élaborer une stratégie sur la manière de faire appel aux organes de l'ONU, dans le but de renforcer la visibilité des institutions d'ombudsman au sein de l'organisation et d'obtenir une reconnaissance officielle de ces institutions par l'ONU, et sur la manière d'appuyer l'élaboration et l'adoption d'un ensemble de principes pour la création de bureaux d'ombudsman équivalents aux Principes de Paris pour les INDH.

### **RÉSOLUTION 72/186 DES NATIONS UNIES – OBSERVATION GÉNÉRALE DE L'IIO EN RÉPONSE À L'ENQUÊTE DU HAUT-COMMISSARIAT AUX DROITS DE L'HOMME (HCDH)**

L'Assemblée générale des Nations Unies a demandé au Secrétaire général de faire rapport sur les pratiques exemplaires pour le travail et le fonctionnement de l'ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'homme, conformément à la résolution 72/186 adoptée lors de sa 75e session. Le HCDH a donc demandé l'aide de l'IIO pour diffuser une enquête sur la mise en œuvre de ladite résolution. Les résultats tirés de l'enquête seront ensuite intégrés au rapport du Secrétaire général à l'Assemblée générale des Nations Unies.

Nous avons pensé alors saisir l'occasion de cette enquête pour formuler une observation générale dans son cadre. L'objectif principal en était d'attirer l'attention sur le rôle et le succès des bureaux d'ombudsman dans la réparation des actes répréhensibles et l'amélioration des services publics, ainsi que sur le travail important qu'ils accomplissent dans le domaine de la protection des droits de l'homme. Cette observation soulignait le rôle de l'IIO en tant que seul organisme international représentant les ombudsman à travers le monde, mettait en avant son travail de soutien aux bureaux d'ombudsman et présentait l'IIO comme partenaire important des Nations Unies dans la défense des droits de l'homme.

L'observation a été préparée par le Secrétariat général, puis discutée et approuvée par les membres du Groupe de travail sur les Nations Unies qui ont assisté à la conférence anniversaire

de l’Ombudsman de Thaïlande à Bangkok en février 2020. La version révisée a été distribuée aux membres du Conseil d’administration pour derniers commentaires et approbation et la version finale (se reporter à l’Annexe I) a été soumise au HCDH à la date limite du 23 mars 2020.

## **RÉSOLUTION 72/186 DES NATIONS UNIES – PROPOSITION D’AMENDEMENTS**

Étant donné que la résolution actuelle sur l’ombudsman (Résolution 72/186 des Nations Unies) est traditionnellement présentée par le Maroc, le Conseil d’administration est d’avis que l’IIO devrait solliciter le soutien du Médiateur du Royaume du Maroc à cet égard.

La Vice-présidente de la Région Europe, Catherine de Bruecker, et Marc Bertrand, Médiateur de la Wallonie et représentant de l’Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), ont eu une première réunion de travail avec le Médiateur du Royaume du Maroc, Mohamed Benalilou, le 23 octobre 2019 pour lui demander de jouer un rôle de premier plan en proposant des amendements à la résolution existante. Ils lui ont expliqué que des amendements à la résolution devraient être apportés pour accroître la visibilité de l’ombudsman au sein des Nations Unies et pour approuver les Principes de Venise en tant qu’ensemble de normes internationales communes pour les institutions d’ombudsman.

La réunion a été très fructueuse et le Médiateur marocain a confirmé son plein soutien à la stratégie de l’IIO. Le Médiateur Benalilou joue un rôle clé dans ce processus en travaillant avec les autorités diplomatiques du Royaume pour promouvoir la révision de la résolution lors de la 75<sup>e</sup> session. Des travaux sont en cours pour produire une version finale des amendements et obtenir l’appui d’un nombre suffisant d’États membres. Les membres du personnel du Médiateur connaissent très bien les exigences de ce type de procédure des Nations Unies et l’IIO continuera à travailler en étroite collaboration avec eux.

Les membres du groupe de travail sur les Nations Unies ont profité de l’événement de Bangkok susmentionné pour discuter des amendements à la résolution 72/186 et pour mettre la dernière touche au contenu et au libellé des amendements que nous souhaiterions voir mis en œuvre

## **APPUI DES MISSIONS PERMANENTES**

Lors de sa dernière réunion à Mérida (mai 2019), le Conseil d’administration a approuvé la version finale d’une lettre aux missions permanentes qui vise à solliciter leur soutien et leur demande de défendre plus activement le rôle important que jouent les institutions d’ombudsman dans la promotion et la protection des droits de l’homme. Il leur demande aussi d’aider l’IIO dans ses efforts pour nouer des liens plus étroits avec l’ONU.

Dans un premier temps, tous les membres du Conseil d'administration ont été invités en octobre 2019 à communiquer avec leurs missions permanentes auprès des Nations Unies à New York et à Genève en utilisant la lettre de l'IIO comme base de leur correspondance. On leur a demandé d'informer les représentants permanents des efforts déployés par l'IIO et de solliciter leur soutien pour faire avancer la stratégie globale de l'IIO visant une plus grande visibilité des institutions d'ombudsman.

Puis, plus récemment, le Secrétariat général de l'IIO a communiqué avec toutes les institutions membres de l'organisation pour solliciter leur aide et leur demander de prendre contact avec leurs représentants permanents pour obtenir leur appui. Les membres ont aussi été invités à transmettre au Secrétariat général de l'IIO tout commentaire ou avis formulé par leurs représentants aux Nations Unies, car cela aiderait le Groupe de travail sur les Nations Unies à adapter sa stratégie en conséquence.

## **ALLIANCE MONDIALE DES INDH (AMINDH)**

Lors de sa dernière réunion, le Conseil d'administration a décidé de demander des amendements au protocole d'accord existant avec l'AMINDH (anciennement connu sous le nom de CIC) et a confié au Secrétariat général la tâche de négocier ces amendements avec le président actuel de l'organisme.

En septembre 2019, le Secrétariat général a contacté Carlos Alfonso Negret Mosquera, Ombudsman de la Colombie et président actuel de l'AMINDH, et l'a informé de la réunion fructueuse entre l'IIO et le Haut-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme et du fait que la Haut-Commissaire elle-même a salué la coopération entre l'AMINDH et l'IIO et a suggéré que nous mettions à jour le protocole d'accord existant pour nous assurer qu'il reflète les changements récents et qu'il élargit le champ de la coopération entre nos organisations.

Le Secrétariat général de l'IIO a présenté au président de l'AMINDH une première proposition d'amendements, lui demandant d'en discuter avec le comité exécutif de l'AMINDH et de lui faire part de tout commentaire, remarque ou idée dont celui-ci aimerait discuter.

Le Secrétariat de l'AMINDH a confirmé la réception de la lettre du Secrétaire général et de la demande de l'IIO et a expliqué que le Comité exécutif s'était penché une première fois sur les amendements proposés. Il devait examiner le projet de protocole d'accord pour adoption lors de sa prochaine réunion, qui devait se tenir avant la réunion annuelle de l'AMINDH à Genève en mars. Malheureusement, en raison de l'éclosion de COVID-19 à la mi-mars 2020, la réunion de l'AMINDH a été annulée.

## **STATUT D'OBSERVATEUR (ECOSOC/ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES NATIONS UNIES/HCR)**

Lors de la réunion du Conseil d'administration à Mérida, le Trésorier de l'IIO, Viddhavat Rajatanun, a rendu compte d'une réunion de consultation qu'il a eue avec le ministère thaïlandais des Affaires étrangères afin de discuter de la manière, pour l'IIO, d'obtenir le statut d'observateur. Bien que la question Chine/Taiwan reste très sensible au niveau de l'ONU, le ministère thaïlandais des Affaires étrangères a recommandé que l'IIO demande le statut d'observateur à l'Assemblée générale des Nations Unies plutôt qu'à l'ECOSOC. Le statut d'observateur auprès de l'Assemblée générale des Nations Unies concerne presque exclusivement les organismes du secteur public, tandis que le statut consultatif auprès de l'ECOSOC concerne un grand nombre d'ONG. Le statut d'observateur auprès de l'Assemblée générale des Nations Unies convient donc mieux à l'IIO. Les missions permanentes concernées peuvent donc lancer le processus visant à obtenir ledit statut. Cela rejoint l'intention de l'IIO de rechercher le soutien des missions permanentes (voir ci-dessus).



## COOPERATION & RELATIONS EXTÉRIEURES

---

### PARTICIPATION DE L'IIO A DES EVENEMENTS INTERNATIONAUX

#### PREMIÈRE EXPOSITION INTERNATIONALE SUR L'OMBUDSMAN À ABUJA (NIGÉRIA)

La toute première édition de l'Exposition internationale des médiateurs s'est tenue à Abuja, au Nigéria, du 28 au 31 octobre 2019. Convoqué sous le thème « *Extending the Ombud Frontiers: Better Governance, Enhanced Performance* » (« Élargir les frontières de l'Ombudsman : meilleure gouvernance, meilleure performance »), l'événement a réuni des ombudsman nationaux et spécialisés, des défenseurs des droits de l'homme, des organismes de traitement des plaintes, des prestataires de services, des organismes gouvernementaux, des universités et des établissements d'enseignement du monde entier.

Les bureaux participants ont donné un aperçu sans précédent de la manière dont leurs institutions exercent leurs rôles et leurs activités et comment elles contribuent ainsi à une meilleure gouvernance et à une meilleure performance de l'administration publique. L'espace d'exposition a facilité les interactions individuelles et le partage d'expériences entre les collègues ombudsman et les autres fonctionnaires ; l'événement proposait aussi des ateliers et des tables rondes d'experts sur des questions d'actualité.

La Présidente de la Région Afrique et Protectrice du citoyen de Zambie, Caroline Sokoni, ainsi que la membre du Conseil d'administration de l'IIO et Ombudsman du Malawi, Martha Chizuma, ont représenté l'IIO à l'événement. Le Président de l'IIO, Peter Tyndall, a eu le plaisir de s'adresser par vidéo aux participants. Il a félicité les organisateurs de l'IOE 2019 pour avoir mené à bien cet important événement organisé pour la première fois qui a permis aux ombudsman du monde entier de dialoguer avec leurs collègues, de transmettre leur savoir et de profiter d'une plateforme pour promouvoir le travail important qu'ils accomplissent pour faire progresser la bonne gouvernance, améliorer l'administration publique et protéger et promouvoir les droits de l'homme.

Un autre moment fort de l'IOE 2019 a été l'accent particulier mis sur le rôle et la contribution des femmes ombudsman à la communauté. Les femmes ont énormément contribué au développement et à l'impact de l'ombudsman et des organismes de surveillance connexes à travers le monde, mais cette influence est restée largement inaperçue. Un événement spécial a donc été organisé pour souligner, grâce à une exposition photos, au partage des expériences et aux tables rondes d'experts, la contribution des femmes à la tête d'institutions d'ombudsman.

L'allocution d'ouverture de cette séance extraordinaire a été prononcée par la première Vice-présidente de l'IIO, Diane Welborn. Dans sa présentation vidéo, la Vice-présidente Welborn a déclaré que bien que l'histoire du rôle des femmes dans la mise sur pied des institutions d'ombudsman n'ait pas encore été écrite, la table ronde spéciale organisée à l'occasion de l'IOE 2019 a été une première étape importante pour rendre hommage aux contributions importantes, passées et présentes, des femmes à la communauté des ombudsman. M<sup>me</sup> Welborn a aussi salué les femmes qui ont été des pionnières dans sa propre profession et a souligné que les femmes ont apporté leur contribution non seulement en tant qu'ombudsman, mais aussi en tant qu'assistantes et adjointes. En conclusion, l'un des principaux intervenants de la table ronde a déclaré qu'« il était instructif d'apprendre que pas moins de 300 femmes ont dirigé des institutions d'ombudsman et autres organismes de gouvernance similaires à travers le monde au cours des 200 dernières années ».

L'IOE 2019 a été organisé par une collaboration internationale d'organisations et d'agences avec Governance and Management Services International (GMSI), soutenu par le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman [CARO] et accueilli conjointement par le Protecteur du citoyen d'Afrique du Sud et le Commissaire aux plaintes du public (Ombudsman) du Nigéria.

## **PARTICIPATION DE L'IIO À UN ÉVÉNEMENT ORGANISÉ EN MARGE DU FORUM POLITIQUE DE HAUT NIVEAU DES NATIONS UNIES SUR LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE – 2019**

Dans le cadre du Forum politique de haut niveau des Nations Unies sur le développement durable qui s'est tenu à New York du 9 au 18 juillet 2019, les missions permanentes de l'Autriche et de la Malaisie auprès des Nations Unies à New York ont organisé un événement parallèle intitulé « *Protecting the Rule of Law & Human Rights and Advancing Access to Justice* » (« Protéger la primauté du droit et les droits de l'homme et renforcer l'accès à la justice »). En collaboration avec Action mondiale des parlementaires (AMP), l'objectif était de parler et de débattre des actions et des stratégies visant à protéger les droits de l'homme des militants pour la démocratie, afin de garantir que la primauté du droit est un droit de l'homme inscrit dans l'Objectif 16 de développement durable, et d'aborder aussi le rôle des institutions d'ombudsman dans ce contexte.

L'IIO était représentée par sa directrice exécutive, Ulrike Grieshofer, qui a souligné le rôle et la position uniques des institutions d'ombudsman dans le contexte de l'Objectif 16, car elles sont bien placées pour déterminer si et dans quelle mesure les objectifs de développement durable en étant confrontées au quotidien aux plaintes et aux préoccupations des différents membres de la société. Elle a en outre fait part de ses inquiétudes quant à la place toujours plus réduite conférée aux droits de l'homme et en ce qui concerne les ombudsman sous la menace ; elle

a évoqué les stratégies et les actions de l'IIO à cet égard et a appelé les autres participants à travailler ensemble pour créer un environnement sûr pour les défenseurs des droits de l'homme.

Parmi les orateurs figuraient également Jan Kickert, représentant permanent de l'Autriche auprès des Nations Unies ; Syed Mohd Hasrin Tengku Hussin, représentant permanent de la Malaisie auprès des Nations Unies ; Petra Bayr, membre du Parlement autrichien et trésorière d'AMP ; Richard Dicker, directeur du programme Justice internationale de Human Rights Watch ; Margareta Cederfelt, membre du Parlement suédois, présidente d'AMP et vice-présidente de l'Assemblée parlementaire de l'OSCE, et Émilie Béatrice Epaye, membre du Conseil d'administration d'AMP et présidente de la Commission des affaires étrangères.

## **SESSION EN PETITS GROUPES SUR LE THÈME DES DROITS DE L'HOMME SOUS PRESSION LORS DU FORUM D'ALPBACH 2019**

Les défenseurs des droits de l'homme sont de plus en plus confrontés à des pressions et même à des menaces existentielles qui mettent en péril leur indépendance. À quelles situations à risque sont-ils confrontés et comment la démocratie et la primauté du droit peuvent-elles être renforcées afin que l'ombudsman et les institutions nationales des droits de l'homme (INDH) évoluent dans un environnement favorable ?

À l'occasion du Forum européen d'Alpbach de cette année, une séance en petits groupes organisée par l'IIO et l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA) a abordé exactement ces questions. Parmi les orateurs figuraient le Président de l'IIO Peter Tyndall, le directeur de la FRA Michael O'Flaherty et Lora Vidovic, Ombudsman de la République de Croatie. Ils ont parlé de la pression à laquelle sont confrontés les défenseurs des droits de l'homme et du rôle joué par l'ombudsman et les institutions nationales des droits de l'homme dans le renforcement de la démocratie et de la primauté du droit.

Lors de son intervention, Peter Tyndall a d'abord parlé de cas récent où un ombudsman a été menacé, critiqué ou même poursuivi en justice pour avoir exercé ses fonctions et dénoncé la mauvaise administration et les violations des droits de l'homme. Il a déclaré que « les menaces qui pèsent sur les bureaux d'ombudsman ne sont pas nouvelles, mais elles ont augmenté considérablement ces dernières années, notamment en raison de la montée du populisme ».

Peter Tyndall a ensuite expliqué le rôle et l'expansion de l'IIO et des institutions d'ombudsman. Il a souligné que même si l'ombudsman n'avait pas initialement été explicitement établi en tant qu'organe de défense des droits de l'homme, ces droits sont au cœur du travail de tous les ombudsman des services publics. En Afrique, en Amérique latine et en Europe centrale et de l'Est, la création de nouveaux bureaux d'ombudsman, souvent dans des démocraties émergentes ou dans des pays qui reviennent à la démocratie, s'est accompagnée d'une forte tendance à combiner le rôle d'INDH avec celui d'ombudsman.

En ce qui concerne la relation entre une institution d'ombudsman et le gouvernement d'un pays, le Président Tyndall a déclaré que « les bureaux d'ombudsman faisant leur travail seront parfois inévitablement en désaccord avec leurs gouvernements ». Il a déclaré que les institutions d'ombudsman peuvent jouer un rôle particulièrement important lorsque le climat politique est très tendu en se focalisant sur les enjeux relatifs aux droits. Le fait de disposer d'institutions indépendantes et objectives chargées de veiller à la reddition des comptes en matière de droits permet d'accorder toute l'attention nécessaire à la protection des droits lorsque d'autres voix sont étouffées.

Peter Tyndall a conclu en soulignant que les outils dont disposent l'IIO et les institutions d'ombudsman peuvent être efficaces pour lutter contre la pression exercée sur ceux qui luttent contre les violations des droits de l'homme, la discrimination et la mauvaise administration. « Le concept de l'ombudsman s'est révélé être un mécanisme extrêmement efficace pour demander des comptes au gouvernement. Il a permis de concrétiser son intention initiale de s'attaquer au déséquilibre des pouvoirs entre l'individu et l'État », a déclaré Peter Tyndall. L'ombudsman offre des voies de recours aux individus et apporte des améliorations aux services et aux lois. Les ombudsman continuent d'innover et d'évoluer face aux nouveaux défis et aux opportunités auxquels ils sont confrontés.

### **31<sup>E</sup> CONFÉRENCE DE LA RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE À TAÏWAN**

Un événement majeur de cette année a été la 31e Conférence de la Région Australasie & Pacifique, organisée par le Control Yuan du 25 au 27 septembre 2019 à Taipei (Taïwan).

La réunion comprenait un atelier sur « *The Ombudsman's Role in Human Rights Protection* » (« Le rôle de l'ombudsman dans la protection des droits de l'homme »), au cours duquel des représentants des membres de la Région Australasie & Pacifique et des invités étrangers ont été invités à faire part de leurs expériences professionnelles et d'études de cas. L'atelier était divisé en trois séances dont les thèmes étaient les suivants : « *Practices and Recent Developments of the International Ombudsman Institute* » (« Pratiques et développements récents de l'Institut International de l'Ombudsman ») ; « *The Ombudsman and the Protection of Economically and Socially Disadvantaged People's Human Rights* » (« L'ombudsman et la protection des droits de l'homme des personnes économiquement et socialement défavorisées ») et « *The Multifunctional Role of the Ombudsman* » (« Le rôle multifonctionnel de l'ombudsman »).

Les participants ont profité de cette réunion pour partager et discuter d'études de cas sur le travail de protection des droits de l'homme dans le cadre du Protocole facultatif à la Convention contre la torture (OPCAT) et sur le rôle de l'ombudsman dans la protection des groupes vulnérables, tels que les peuples autochtones en Australie, les détenus juvéniles et les travailleurs migrants à Taïwan. Les orateurs ont présenté les pouvoirs de plus en plus étendus de l'ombudsman en matière de

protection des droits de l'homme, évoquant les rôles multifonctionnels du Control Yuan, du Bureau de l'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande, du Bureau des évaluations administratives au Japon ou encore de l'Ombudsman parlementaire de Suède.

Dans son discours d'ouverture, la présidente du Control Yuan, Chang Po-ya, a déclaré que les droits de l'homme sont une valeur universelle et que les institutions d'ombudsman assurent dans leurs pratiques la sauvegarde de ces droits. Elle a aussi noté que les responsabilités des institutions d'ombudsman se sont progressivement élargies au cours des dernières décennies, ce qui démontre l'importance et l'influence croissantes de l'ombudsman.

## **ACCUEILLE UNE CONFÉRENCE SUR LA PROTECTION MULTIDIMENSIONNELLE DES DROITS SOCIAUX**

Le 12 novembre 2019, le Bureau du contrôleur de l'État et de l'Ombudsman d'Israël a accueilli une conférence intitulée « *The Multi-Dimensional Protection of Social Rights* » (« La protection multidimensionnelle des droits sociaux »). Le choix du thème de la conférence repose sur la perception que le rôle principal de l'ombudsman est de protéger les droits des individus et ceux des communautés vulnérables en particulier, et de leur servir de porte-parole dans leurs relations avec les autorités publiques.

La conférence a réuni des ombudsman de tout le pays et des fonctionnaires chargés des enquêtes publiques travaillant dans différents domaines en rapport avec le large spectre des droits sociaux. Son but était de renforcer le dialogue entre les nombreux agents chargés des enquêtes sur les plaintes des citoyens. La conférence a abordé les différentes dimensions relatives aux droits sociaux – nationale, internationale, publique, personnelle... et la dimension du cœur.

Le contrôleur d'État Matanyahu Englman a ouvert la conférence par une présentation du travail de l'Ombudsman national d'Israël. Il a expliqué que l'un des avantages uniques de l'ombudsman est sa capacité à traiter la plainte à l'échelle individuelle et d'indiquer par la suite s'il faut un examen plus systématique des enjeux. M. Englman a aussi déclaré qu'il fallait mieux sensibiliser le public en général et les communautés vulnérables en particulier aux activités de l'ombudsman, et mieux promouvoir la coopération avec d'autres organismes au service des droits sociaux.

La dimension internationale a été abordée par Günther Kräuter, consultant pour l'IIO, qui était un des orateurs principaux de la conférence. Le discours de M. Kräuter, sur le thème « *A voice for the voiceless* » (« Une voix pour les sans-voix »), portait sur le travail du Collège des Médiateurs autrichiens pour la protection des droits sociaux en Autriche, sur les outils innovants qu'il utilise outre les méthodes traditionnelles de traitement des plaintes et sur son expérience personnelle et ses initiatives en tant qu'ancien Médiateur de l'Autriche. Il a aussi évoqué l'important travail de l'IIO dans le renforcement et la protection des institutions d'ombudsman à travers le monde. Selon lui, l'IIO est la seule organisation apolitique à soutenir les institutions d'ombudsman. Il est

donc de la plus haute importance que cette approche apolitique continue de façonner la vision et la mission de l'IIO, ses services et les avantages qu'il offre à ses membres.

La conférence a eu lieu dans un lieu très spécial, le Centre national Shalva de Jérusalem, qui procure des services uniques aux enfants avec des besoins spéciaux et à leurs familles dans un environnement chaleureux et solidaire. Ce lieu a été choisi délibérément afin de transmettre l'important message d'acceptation de ceux qui sont différents. Une visite guidée de cet établissement magnifiquement conçu, puis un film émouvant expliquant les origines de sa création et de son développement ont conclu cet aspect de la conférence qui portait sur la dimension du cœur.

## **15<sup>E</sup> ANNIVERSAIRE DE L'OMBUDSMAN DE L'ARMÉNIE**

Une conférence de haut niveau à l'occasion du 15<sup>e</sup> anniversaire de l'Ombudsman de l'Arménie s'est déroulée à l'Assemblée nationale à Erevan en novembre 2019.

L'Ombudsman Arman Tatoyan a eu l'honneur d'accueillir le premier ministre arménien ainsi que le président de l'Assemblée nationale. Il a souligné que la conférence anniversaire n'avait pas été organisée seulement pour célébrer les réalisations, mais pour permettre aussi des échanges professionnels, internationaux et de haut niveau afin de continuer à améliorer le travail de l'ombudsman au quotidien.

Un grand nombre d'ombudsman sont intervenus lors de la conférence, tels que les membres de l'IIO d'Albanie, de Géorgie, de Grèce, de Moldavie, de Serbie et de Slovénie. De plus, des représentants d'organismes internationaux comme le Conseil de l'Europe, l'OSCE et le Comité européen pour la prévention de la torture (CPT) ont aussi participé à cet événement de haut niveau. Günther Kräuter, consultant de l'IIO, a rappelé dans son intervention que « la responsabilité la plus importante de l'ombudsman est d'écouter la voix des sans voix. Les institutions d'ombudsman doivent utiliser tous les outils disponibles pour remplir cette mission. »

Le programme de la conférence était riche et varié, axé sur le rôle des institutions nationales des droits de l'homme, la liberté d'expression, les discours de haine, la prévention des mauvais traitements et la protection des droits des femmes.

## **L'OMBUDSMAN DE LA THAÏLANDE CÉLÈBRE SON 20<sup>E</sup> ANNIVERSAIRE**

Le Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande a organisé en février 2020 un séminaire international à l'occasion de son 20<sup>e</sup> anniversaire, dont le thème était « *Ombudsman in a changing world* :

*resilience amidst challenges* » (L'ombudsman dans un monde en mutation : la résilience face aux défis »). Des collègues du monde entier étaient présents.

Depuis 20 ans, l'Ombudsman de la Thaïlande respecte son engagement d'être un lien entre les citoyens et les autorités publiques. En raison du changement dynamique de la situation sur le plan de la diversité sociale, des médias et des technologies, l'Ombudsman doit s'adapter et se conformer à la tendance à un monde sans frontières qui l'incite à renforcer sa résilience face à l'environnement changeant tout en restant ferme dans sa mission de rendre justice pour les personnes lésées par la mauvaise administration. Le séminaire de Bangkok avait donc pour objectif la transmission des expériences, du savoir et des pratiques exemplaires au sein de la communauté des ombudsman.

Parmi les intervenants figurait le Président de l'IIO, Peter Tyndall, qui a présenté ses félicitations lors de la cérémonie d'ouverture du séminaire. Le deuxième Vice-président de l'IIO, Chris Field, et l'Ombudsman Victoria Pearman, Présidente de la Région Caraïbes & Amérique latine, ont participé à une discussion dont le thème était « *Ombudsman in a changing world : paradigm shift and challenges* » (« L'ombudsman dans un monde en mutation : changement de paradigme et défis »). Le Président de la Région Australasie & Pacifique, Peter Boshier, et le membre du Conseil d'administration de l'IIO, Nick Bennett (Royaume-Uni), ont fait part de leur point de vue lors d'une table ronde dont le thème était « *Challenges to Ombudsmanship in a changing world* » (« Défis de l'ombudsman dans un monde en mutation »). Ils ont discuté avec les participants au séminaire des impacts et des solutions auxquels les ombudsman de partout dans le monde sont confrontés.

Peter Boshier, qui a également participé au séminaire en sa qualité d'Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, a profité de sa présence à Bangkok pour signer un protocole d'accord avec le Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande.

## VISITES AU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Outre le fait que des responsables de l'IIO sont présents à de nombreux événements régionaux, nationaux et internationaux, le Secrétariat général accueille aussi régulièrement à Vienne des visiteurs venus d'institutions et d'organisations partenaires.

Le Secrétaire général Werner Amon a accueilli dans les locaux du Secrétariat général de l'IIO à Vienne plusieurs délégations de différentes institutions de **Corée du Sud** au cours de l'exercice. En juillet 2019, M. Amon a accueilli une délégation de députés qui ont profité de leur visite d'étude en Autriche pour s'informer davantage sur le concept de l'ombudsman auprès du Secrétaire général de l'IIO. Une délégation de 19 représentants du Service de soutien de l'Ombudsman au sein du ministère des Petites et moyennes entreprises (PME) et des start-ups et des antennes

régionales axées sur la politique de réglementation des PME ont rendu visite au Secrétaire général en août 2019. Cette même année, en novembre 2019, la directrice de la Commission de l'Ombudsman des citoyens du gouvernement métropolitain de Séoul (SMCOC), Mme Hyerin Park, est venue au Secrétariat général de l'IIO pour s'informer plus en détail sur l'organisation, son travail et les avantages pour les membres. Le SMCOC a montré un grand intérêt pour les échanges internationaux rendus possibles par l'intermédiaire de l'IIO et après ses entretiens avec le Secrétaire général Amon, l'Ombudsman Park a confirmé que son bureau envisageait de faire une demande d'adhésion à l'IIO dans un proche avenir.



## CONSEIL D'ADMINISTRATION

---

### LE NOUVEAU SECRETAIRE GENERAL PREND SES FONCTIONS

Le 1<sup>er</sup> juillet 2019 Werner Amon est devenu le nouveau Médiateur autrichien et a été nommé Secrétaire général de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO).

Werner Amon a plus de 25 ans d'expérience en tant que membre du Parlement autrichien et a aussi acquis une vaste expérience professionnelle dans le domaine international. En tant que porte-parole du Parti populaire autrichien, il était responsable de la politique européenne et étrangère ainsi que des droits de l'homme et de la politique de développement ; il a été chef de la délégation autrichienne à l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe (APCE).

Werner Amon remplace l'ancien Secrétaire général de l'IIO, Günther Kräuter, qui a dirigé l'organisation ces six dernières années avec un dévouement et un engagement sans faille. M. Kräuter a joué un rôle déterminant dans le développement de nouvelles formations et a contribué à mieux faire connaître l'IIO au sein de la communauté internationale. Il a été mandaté par le Conseil d'administration de l'IIO pour agir en tant que consultant pendant un an et à ce titre a représenté l'organisation lors de conférences.

### LE COMITE EXECUTIF TIENT SA REUNION A MI-PARCOURS PAR VOIE ELECTRONIQUE

Au cours des dernières années, le Comité exécutif de l'IIO a introduit une procédure permettant la tenue de réunions à mi-parcours par voie électronique entre deux réunions régulières du Conseil d'administration de l'IIO. C'est donc le 15 octobre 2019 que le Comité exécutif a tenu sa réunion à mi-parcours pour l'exercice. Le Secrétariat général a organisé la réunion par conférence téléphonique à laquelle ont participé tous les membres du Comité exécutif ainsi que les présidents des Régions qui ne sont pas actuellement représentées par des dirigeants de l'IIO, à savoir la Région Afrique et la Région Caraïbes & Amérique latine.

Le Secrétaire général de l'IIO, Werner Amon, a profité de cette réunion électronique pour se présenter à ses collègues du Comité exécutif et se familiariser avec les projets et les questions les plus importants traités par le Conseil d'administration de l'IIO au cours de l'exercice. Il s'agissait entre autres des décisions sur le projet proposé de réforme des Statuts, des préparatifs du 12<sup>e</sup> Congrès mondial et de l'Assemblée générale de l'IIO et d'autres questions telles que la mise en œuvre de la réforme électorale, les finances de l'IIO, la formation et les demandes d'adhésion.

## ÉLECTIONS DE NOUVEAUX ADMINISTRATEURS REGIONAUX AVANT L'ASSEMBLEE GENERALE

Des élections ont eu lieu dans les six Régions pour choisir leurs représentants au Conseil d'administration de l'IIO, bien avant que se tienne l'Assemblée générale de l'IIO à Dublin en mai 2020.

Cette étape était nécessaire suite à la réforme électorale mise en place après qu'un vote indicatif à l'Assemblée générale de Bangkok en 2016 ait montré une nette majorité en faveur de ce nouveau système. La nouvelle procédure électorale prévoit que les quatre dirigeants de l'IIO (à savoir le Président, les deux Vice-présidents et le Trésorier) seront élus au suffrage universel et par voie électronique avant l'Assemblée générale. Comme c'était la première fois que ce nouveau système était mis en œuvre, les Régions devaient s'assurer que leurs représentants au Conseil d'administration de l'IIO, c'est-à-dire les administrateurs régionaux, soient eux aussi élus avant l'Assemblée générale afin de disposer d'un bassin de candidats potentiels pour les postes de dirigeants (se reporter au chapitre suivant).

Bien que chaque Région ait été invitée à élire ses administrateurs régionaux avant l'Assemblée générale, il convient de noter que les membres du Conseil d'administration nouvellement élus ne prendront leurs fonctions que lorsque le nouveau Conseil d'administration aura tenu sa réunion inaugurale après la prochaine Assemblée générale à Dublin en mai 2021 ; d'ici là, les membres actuels restent en fonction.

Dans la **Région Afrique**, quatre candidats se sont présentés aux élections pour occuper les quatre postes au Conseil d'administration de l'IIO. Le bureau de la Présidente de la Région Afrique et Protectrice du citoyen de Zambie, Caroline Sokoni, a communiqué par courrier électronique le nom des quatre candidats aux membres de la Région et leur a donné la possibilité de soutenir, commenter ou refuser ces candidatures. La majorité des membres ont soutenu les quatre candidats. Voici donc le nom des quatre administrateurs nouvellement élus : M<sup>me</sup> Busisiwe Mkhwebane (Protectrice du citoyen, Afrique du Sud), M<sup>me</sup> Martha Chizuma (Ombudsman du Malawi), M<sup>me</sup> Caroline Sokoni (Protectrice du citoyen, Zambie) et M. Chille Wanger Igbawua (Commissaire aux plaintes du public, Nigéria).

Le Secrétariat général de l'IIO a proposé à toutes les Régions qui avaient besoin d'aide pour les élections électroniques de se charger des bulletins de vote électroniques à leur place. Cela a été le cas pour la **Région Asie**, où le Secrétariat général a organisé l'appel à candidatures et le vote électronique parmi les membres votants asiatiques en règle. Trois candidats avaient été proposés pour les trois postes au Conseil d'administration de l'IIO et ils ont tous reçu un vote de confiance élevé de la part des membres de la Région. Le Secrétariat général tient donc à féliciter pour leur élection Mme Un-Jong Pak (présidente de la Commission contre la corruption et pour

la défense des droits de l'homme de la Corée), M. Viddhavat Rajatanun (Ombudsman en chef de la Thaïlande) et M. Shahnawaz Tariq (Ombudsman de la province de Sindh pour la protection des femmes contre le harcèlement sur le lieu de travail, Pakistan).

Le Président de la **Région Australasie & Pacifique** a communiqué avec tous les membres pour leur demander s'ils souhaitaient proposer des candidats autres que les trois administrateurs actuels. Pratiquement tous les membres ont répondu et ont demandé à l'unanimité que les trois administrateurs actuels puissent continuer à représenter les intérêts de la Région au Conseil d'administration de l'IIO. Ainsi, M. Peter Boshier (Ombudsman de la Nouvelle-Zélande), M. Chris Field (Ombudsman de l'Australie-Occidentale) et M<sup>me</sup> Deborah Glass (Ombudsman de l'État de Victoria, Australie) ont été réélus au poste d'administrateurs pour la Région Australasie & Pacifique.

C'est avec plaisir que le Secrétariat général a aussi donné suite à une demande de la Présidente de la **Région Caraïbes & Amérique latine**, Victoria Pearman, de procéder à un vote électronique pour élire les trois administrateurs de cette Région. La Région Caraïbes & Amérique latine a adopté une approche particulière pour s'assurer que tous les membres sont bien représentés au Conseil d'administration de l'IIO. On a ainsi convenu que la présidence de la Région devrait alterner entre les Caraïbes et l'Amérique latine. Pour le prochain mandat, ce sera donc l'Amérique latine qui assurera la présidence. En échange, les deux postes restants au Conseil d'administration de l'IIO seront occupés par deux membres des Caraïbes. Trois candidats se sont présentés aux élections : M. Keursly Concincion (Ombudsman de Curaçao), M<sup>me</sup> Sandy Hermiston (Ombudsman des îles Caïmans) et M. Raúl Lamberto (Ombudsman de la province de Santa Fe, Argentine). Ils ont tous reçu le soutien unanime des membres de leur Région. Le Secrétariat général tient à féliciter M. Lamberto pour son élection en tant que membre du Conseil d'administration et Président de la Région et M. Concincion et M<sup>me</sup> Hermiston pour leur élection au Conseil d'administration de l'IIO en tant que représentants de la Région Caraïbes & Amérique latine.

Un scrutin électronique a également eu lieu au sein de la Région Europe pour élire les cinq administrateurs du Conseil d'administration de l'IIO et deux administrateurs supplémentaires pour le Conseil d'administration de la **Région Europe**. Le scrutin électronique a été organisé par le bureau du Président de la Région Europe et Ombudsman de la Catalogne, M. Rafael Ribó. Dix membres au total ont présenté leur candidature aux postes disponibles. Un grand nombre de membres votants ont participé à ce scrutin électronique et les cinq candidats qui ont reçu le plus grand nombre de voix ont été élus au Conseil d'administration de l'IIO. Il s'agit (par ordre alphabétique) de M<sup>me</sup> Maria Lucía Amaral (Ombudsman du Portugal), de M. Rob Behrens (Ombudsman parlementaire et des services de santé, Royaume-Uni), de M. Andreas Pottakis (Ombudsman de la Grèce), de M<sup>me</sup> Elisabeth Rynning (Ombudsman parlementaire de Suède) et de M. Peter Tyndall (Ombudsman d'Irlande). Les deux candidats qui ont suivi après eux avec le plus grand nombre de voix ont été élus au Conseil d'administration de la Région Europe ; il s'agit

de M. Marc Bertrand (Médiateur de la Wallonie, Belgique) et de M<sup>me</sup> Nino Lomjaria (Défenseur public de Géorgie).

Dernier point, mais certainement non des moindres, le Secrétariat général a aussi aidé la **Région Amérique du Nord** à organiser un vote électronique pour élire ses trois représentants au Conseil d'administration de l'IIO. Après un appel à candidatures, trois candidats ont été retenus pour les trois postes, soit M. Paul Dubé (Ombudsman de l'Ontario, Canada), M<sup>me</sup> Nadine Mailloux (Ombudsman de la Ville de Laval, Canada) et M<sup>me</sup> Diane Welborn (Ombudsman du comté de Dayton-Montgomery, États-Unis). Lors du vote électronique, les trois candidats ont reçu un vote de confiance élevé de la part des membres votants de la Région et le Secrétariat général tient à les féliciter pour leur élection et – dans le cas de M. Dubé et de M<sup>me</sup> Welborn – pour leur réélection au Conseil d'administration de l'IIO.

## ÉLECTIONS DES QUATRE DIRIGEANTS DE L'IIO

Après l'élection des représentants des six Régions au Conseil d'administration de l'IIO, le Secrétariat général a procédé à l'élection des quatre dirigeants de l'organisation, à savoir le Président, le premier Vice-président, le deuxième Vice-président et le Trésorier.

Pour la première fois dans l'histoire de l'IIO, l'ensemble des membres (c'est-à-dire les membres votants en règle) ont été invités à proposer des candidats parmi les membres du Conseil d'administration et à élire par la suite les quatre dirigeants de l'IIO lors d'un vote électronique organisé par le Secrétariat général.

Lors d'un appel à candidatures ouvert, M. Chris Field (Ombudsman d'Australie-Occidentale) a été désigné pour le poste de Président de l'IIO ; M. Viddhavat Rajatanun (Ombudsman en chef de la Thaïlande) et M<sup>me</sup> Diane Welborn (Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery, États-Unis) ont présenté leur candidature pour les postes de Vice-président, et M<sup>me</sup> Caroline Sokoni (Protectrice du citoyen de la Zambie) s'est présentée pour le poste de Trésorier. Cela signifiait qu'il y avait quatre candidats pour quatre postes et, comme chaque candidat venait d'une Région différente de l'IIO, l'équilibre régional requis était garanti d'emblée et l'élection pouvait donc se dérouler en un seul scrutin électronique. Les membres votants en règle pouvaient voter en une seule fois pour les candidats aux différents postes de dirigeant.

Au total, 170 membres votants avaient le droit de voter lors de ce scrutin électronique et 62 % d'entre eux – ce qui est un pourcentage appréciable – ont pris part à l'élection organisée par le Secrétariat général. Chacun des quatre candidats a reçu un vote de confiance extrêmement élevé en faveur de sa candidature. Le Secrétariat général de l'IIO tient à féliciter tous les élus et à les remercier pour leur intérêt et leur volonté de se présenter aux élections et de façonner l'avenir de notre organisation dans leur poste respectif.

Comme mentionné précédemment, les dirigeants élus de l'IIO n'entreront en fonction que lorsque le nouveau Conseil d'administration aura tenu sa première réunion après la prochaine Assemblée générale à Dublin en mai 2021 ; jusque-là, le Comité exécutif actuel de l'IIO reste en fonction.

## **LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'IIO SE REUNIT POUR LA PREMIERE FOIS PAR VOIE ELECTRONIQUE**

Le Conseil d'administration de l'IIO a tenu sa réunion annuelle le 18 mai 2020 afin de déterminer les projets et les priorités pour le prochain exercice. En raison de la pandémie actuelle de COVID-19, cette réunion annuelle s'est, pour la première fois, tenue par voie électronique. La visioconférence a été animée par le bureau du Président de l'IIO et Ombudsman d'Irlande Peter Tyndall. Malgré le défi posé par de nombreux fuseaux horaires différents, 15 des 20 administrateurs actuels se sont joints à cette réunion très productive et fructueuse.

Le Président Tyndall a ouvert la réunion en accueillant les nouveaux membres du Conseil d'administration venant de la Région Caraïbes & Amérique latine, où deux des trois postes de représentant étaient devenus vacants. Ils ont été occupés par M. Raúl Lamberto (Ombudsman de la province de Santa Fe, Argentine) et M. Keursly Concincion (Ombudsman de Curaçao) qui ont tous deux pris la relève pour combler les postes vacants de la Région au sein du Conseil.

Le Conseil d'administration de l'IIO a accordé le statut de membre votant à sept institutions d'ombudsman d'Afrique, d'Asie, d'Europe et d'Amérique du Nord. Il a aussi donné son aval à la poursuite du programme de subventions régionales de l'IIO pour les membres, qui a donné de bons résultats. Le Secrétariat général va lancer sous peu le processus de soumission de propositions de projet. Parmi les autres points à l'ordre du jour de cette réunion : les rapports d'étape sur les formations et les publications de l'IIO (étude comparative sur les institutions d'ombudsman de la Région Afrique, prochaines publications de l'IIO sur les pratiques exemplaires).

## FINANCES

---

Bien que la crise du coronavirus ait eu un impact notable sur l'IIO, cela n'a pas affecté sa bonne situation financière. Le système à deux piliers sur lequel reposent les finances de l'IIO est demeuré aussi fiable que jamais. Le premier pilier – et le plus solide – est le Collège des Médiateurs autrichiens. Grâce au soutien continu du gouvernement autrichien, le Collège des Médiateurs a de nouveau été en mesure de supporter les frais de personnel et de fonctionnement de l'IIO. Le coût total couvert par le Collège des Médiateurs, en tant qu'hôte de l'IIO, s'est élevé à 379 438 euros. De cette somme, 119 263 euros ont été utilisés pour les activités du bureau de l'IIO et 260 175 euros pour les salaires, les prestations de retraite et l'assurance maladie d'un employé à temps partiel, deux employés à temps plein et deux stagiaires.

Le deuxième pilier des finances de l'IIO est la grande communauté des membres qui paient régulièrement leurs cotisations. Étant donné que la facturation des frais de cotisation était presque terminée avant le début de la pandémie, les revenus de l'IIO principalement fondés sur les cotisations sont restés aussi stables que les années précédentes. À la fin de l'exercice 2019-2020, les revenus générés par les cotisations des membres s'élevaient à 139 949 euros. Le Secrétariat général a administré les fonds de l'IIO avec la plus grande rigueur. Ces fonds ont été exclusivement utilisés pour des projets destinés aux membres de l'IIO et non pour des activités de bureau. Toutes les opérations ont été supervisées par le trésorier, autorisées par le Comité exécutif et portées à l'attention du Conseil d'administration.

### SITUATION FINANCIÈRE ACTUELLE

Au début de l'exercice au 1<sup>er</sup> juillet 2019, l'actif net de l'IIO s'élevait à 287 660 euros ; il était de 365 524 euros à la fin de l'exercice au 30 juin 2020. Cette somme a été suffisante pour respecter les engagements liés aux projets prévus en 2019-2020 et lors des exercices précédents :

Projets prévus en 2019-2020 et lors des exercices précédents	
Projet	Engagement (en euros)
Subventions régionales 2015-2016	3 200
Subventions régionales 2017-2018	11 072
Subventions régionales 2018-2019	39 800
Subventions régionales 2019-2020	42 000
soutien pour les participants au Congrès mondial de l'IIO	
Soutien aux organisateurs du Congrès mondial de l'IIO reporté	30 000
Étude des institutions d'ombudsman africaines	37 436

Project	Obligation (in EUR)
Étude des institutions d'ombudsman africaines (traduction)	20 000
Frais de déplacement de l'IIO	10 000
Frais d'interprétation de l'IIO	15 000
Formation sur les médias 2019-2020	20 000
Formation pour les futurs MNP	15 000
Audit de l'IIO	3 120
<b>TOTAL</b>	<b>246 628</b>

## COTISATIONS

Comme indiqué ci-dessus, le montant des cotisations versées par les membres votants et ordinaires en 2019-2020 s'est élevé à 139 949 euros. Seul l'exercice 2017-2018 avait enregistré un résultat supérieur.

## MEMBRES VOTANTS

Environ 66 % des membres votants de l'IIO ont payé leur cotisation.

Paiement de la cotisation par Région – membres votants		
Région	membres en règle	paiement en souffrance
Afrique	11	19
Asie	9	13
Australasie & Pacifique	14	4
Caraïbes & Amérique latine	9	18
Europe	73	13
Amérique du Nord	14	1
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>68</b>

## MEMBRES ORDINAIRES\*

Environ la moitié des membres ordinaires ont payé leur cotisation en 2019-2020.

---

\*appelés autrefois membres associés et membres individuels

## AUDIT EXTERNE

Ernst & Young a audité les livres de l'IIO les 22 et 23 juillet 2020. Pour la première fois, l'audit ne s'est pas déroulé dans les locaux de l'IIO situés dans le 1er arrondissement de Vienne, mais a été réalisé en ligne. Le rapport d'audit a été achevé fin juillet 2020. Ernst & Young a confirmé que « *toutes les opérations importantes ont été consignées comme il se doit et les fonds de l'IIO ont été utilisés conformément aux Statuts de l'IIO.* »



### RÉGION AFRIQUE

Le **Protecteur du citoyen de Zambie** a mené des enquêtes conformément à son mandat légal, dont les principales ont consisté en des visites dans trois chefferies des régions rurales du pays. Le but de ces visites était d'examiner les services offerts dans les communautés rurales et le degré de pauvreté des ménages dirigés par des femmes. Au cours de ces déplacements, des activités de sensibilisation ont été menées pour informer les citoyens de leurs droits à des services publics équitables et de leur droit de se plaindre devant l'Ombudsman. Le bureau a mené des enquêtes conjointes avec d'autres agences gouvernementales sur des plaintes d'allocations illégales de terres – de grands agriculteurs commerciaux étaient de connivence avec les municipalités pour allouer des pistes de terre au-delà du seuil accordé par le ministère. Le bureau a également enquêté sur des plaintes de femmes retraitées privées de leur pension. Au début des années 1970, le Fonds de pension du gouvernement n'autorisait pas les femmes mariées à y cotiser. La seule option pour elle était de souscrire à des fonds de pension privés. Cette loi discriminatoire a été abrogée pour permettre aux femmes mariées de cotiser au Fonds de pension du gouvernement. Il leur a été conseillé de transférer vers le Fonds de pension du gouvernement les cotisations versées à des fonds privés afin de garantir la continuité des cotisations. Mais lorsque les transferts ont été affectés, le Fonds de pension du gouvernement a omis de créditer les bons codes via les systèmes utilisés pour contrôler les cotisations des membres, de sorte que ces femmes puissent être admises à titre de cotisantes. Ce qui fait qu'au moment de leur retraite, ces femmes se sont vu refuser le paiement de leur pension. En octobre 2019, le Protecteur du citoyen a participé à la première édition de l'Exposition internationale des médiateurs à Abuja, au Nigéria.

Le **Médiateur du Royaume du Maroc** a organisé un atelier sur le « droit à la santé » afin de se pencher sur les anomalies au sein des services de santé et sur les difficultés et les contraintes relevées lors de l'examen des plaintes pertinentes. Le bureau du Médiateur a développé une plateforme électronique afin de communiquer avec les utilisateurs, principalement via Messenger, SMS et l'application en ligne « *Citizen's Space* » (« Espace citoyen »). Pour sensibiliser le public, le bureau a aussi participé à un certain nombre d'émissions radiophoniques et au Salon international du livre de Casablanca. Il a profité de la 10<sup>e</sup> Journée nationale du migrant pour informer la communauté marocaine vivant à l'étranger de ses travaux et de ses services et pour écouter leurs problèmes avec l'administration. Pour célébrer le 30<sup>e</sup> anniversaire de la Convention relative aux droits de l'enfant, le bureau du Médiateur, en coopération avec l'AOME, a accueilli une conférence internationale intitulée « *Children's Rights – a Priority for Ombudsman and Mediators of the Francophonie* » (« Les droits de l'enfant, une priorité pour

---

\*les contributions proviennent des Présidents régionaux de chacune des régions

les parlementaires et les médiateurs de la francophonie »). Il a aussi participé à la 2<sup>e</sup> Conférence de l'Ombudsman qui s'est tenue à Istanbul et intitulée « *Principles of Good Administration and the Ombudsman* » (« Les principes de bonne administration et l'ombudsman »), en marge de laquelle il a été élu au Conseil d'administration de l'Association des Ombudsman de l'Organisation de la Conférence islamique (OCI). Par ailleurs, le bureau du Médiateur a accueilli, en collaboration avec l'AOMF, une formation sur les droits des personnes handicapées et l'accès aux services publics et, en collaboration avec l'AOM, une formation sur les enquêtes lancées à l'initiative de l'ombudsman. Le Médiateur a aussi examiné les services publics fournis par les différents services gouvernementaux afin de garantir la continuité du service public pendant la pandémie de COVID-19. Son bureau a mis sur pied un comité chargé d'évaluer les efforts du gouvernement pour lutter contre la pandémie et de suivre toutes les décisions et mesures prises par les organismes publics afin de recenser les impacts sur la performance des services publics et sur la justice sociale. En tant que président de l'Association des Ombudsman et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), le Médiateur Mohammed Benalilou a fait parvenir aux membres de l'association une lettre dans laquelle il réitère le rôle important que jouent les ombudsman et les médiateurs dans la protection des droits des groupes vulnérables.

Le **Bureau de l'Ombudsman d'Éthiopie** a reçu 3 201 plaintes, dont 1 393 relevaient de sa compétence. Dans 227 cas, il s'agissait de mauvaise administration et des recours ont pu être négociés. Dans 196 autres cas, des solutions ont été recommandées aux services gouvernementaux concernés. Plusieurs bureaux gouvernementaux dans tout le pays ont été supervisés afin de garantir que les cadres dirigeants exercent leurs fonctions conformément à la loi et prévenir la mauvaise administration. Un suivi a été fait dans 20 cas pour vérifier la mise en œuvre de la proclamation de liberté d'accès à l'information et pour s'assurer que le soutien nécessaire a été apporté par les autorités. Les principaux défis auxquels l'institution est confrontée sont les contraintes budgétaires, le déblocage tardif du budget par le gouvernement et les bailleurs de fonds non gouvernementaux, une pénurie de main-d'œuvre bien formée ainsi que le fait que de nombreux fonctionnaires ne sont pas disposés à mettre en œuvre les solutions recommandées par l'Ombudsman. Le bureau essaie de contrer ces difficultés en mettant en œuvre des activités rentables et en recrutant du personnel qualifié. Pandémie de COVID-19 oblige, l'Ombudsman a pris un soin particulier à fournir des masques et du désinfectant pour les mains et de permettre au personnel de travailler à distance depuis le domicile lorsque cela était possible.

En raison de la pandémie de COVID-19, l'**Ombudsman des services de police de la Province du Western Cape (Afrique du Sud)** a dû modifier son programme de sensibilisation, optant pour des activités plus modestes plutôt que pour de grandes réunions communautaires. Le personnel du bureau a pu continuer à travailler à distance sur les enquêtes en cours et à accepter les nouvelles plaintes par courrier électronique et sur le site Web. Au début du mois de juin 2020, le bureau a mis en place un dispositif axé principalement sur le travail à domicile ; ainsi, le personnel d'enquête et administratif est au bureau, tandis que le reste du personnel

est pleinement opérationnel depuis son domicile. Afin de fonctionner de manière optimale, des méthodes innovantes ont dû être mises en œuvre du jour au lendemain. Les réunions et les entretiens sont menés sur MS Teams et bien que cela n'ait jamais été demandé aux employés, la plupart d'entre eux travaillent plus que les huit heures attendues.

La **Commission pour les droits de l'homme et la bonne gouvernance (CHRAGG) de Tanzanie** a traité un total de 3 482 plaintes, dont 3 149 étaient des arriérés et 333 étaient nouvelles. De ces nouvelles plaintes, 144 concernaient des violations des principes de la justice administrative et 79 des violations des droits de l'homme. En tout, 1 134 plaintes ont fait l'objet d'une enquête et ont été réglées, tandis que 2 361 plaintes sont toujours en cours d'enquête. La Commission a mené trois enquêtes publiques liées à des litiges fonciers. Deux de ces litiges opposaient des citoyens et des investisseurs et un autre opposait des citoyens et des autorités gouvernementales locales. Dans sa fonction de conseiller du gouvernement pour la ratification des traités internationaux relatifs à la bonne gouvernance et aux droits de l'homme, la Commission a conseillé au gouvernement de ratifier la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, la Convention internationale pour la protection de toutes les personnes contre les disparitions forcées et la Charte africaine de la démocratie, des élections et de la gouvernance. En ce qui concerne le COVID-19, la Commission a fait des déclarations à la presse condamnant le traitement discriminatoire des personnes atteintes du COVID-19 par les médecins et les infirmières de l'hôpital de référence et a appelé la communauté à respecter les directives de sécurité publiées par le ministère de la Santé. Un autre communiqué de presse a été publié sur le respect des droits des personnes âgées et des personnes atteintes d'albinisme. En partenariat avec le Centre juridique et des droits de l'homme (LHRC), la Commission a organisé une formation de 5 jours sur la bonne gouvernance et les droits de l'homme pour 33 fonctionnaires locaux.

Sur le plan national, le **Médiateur de Côte d'Ivoire** a nommé un nouveau Médiateur adjoint, préparé un plan de développement stratégique et fait avancer le transfert de son siège à Yamoussoukro. Afin de favoriser la paix entre les populations, le Médiateur a instauré un projet appelé « *Meetings of the Médiateur with the Populations* » (« Rencontres du Médiateur avec les populations »), organisé en collaboration avec la Chambre nationale et les chefs de tribus. Ces rencontres visent à sensibiliser les populations sur des questions telles que le pardon, la tolérance et la cohésion sociale. Sur la scène internationale, le Médiateur a participé à la première édition de l'Exposition internationale des médiateurs à Abuja, au Nigéria, en octobre 2019, ainsi qu'à la 2<sup>e</sup> Conférence sur les droits de l'enfant organisée par l'AOMF. Le bureau a également participé à des formations, telles qu'un séminaire sur la migration et la médiation institutionnelle ou encore un atelier sous-régional organisé au Bénin sur les systèmes informatiques de gestion des plaintes.

**L'Ombudsman de Maurice** a reçu un total de 692 plaintes, dont 321 relevant de sa compétence. En tout, 415 plaintes ont été réglées, soit 70 % et 174 affaires sont encore en cours. L'urgence sanitaire

mondiale sans précédent due à la pandémie de COVID-19 a contraint le pays au confinement, ce qui a inévitablement entraîné une augmentation des cas en suspens. L'Ombudsman a revu ses processus de travail, adopté un nouveau modèle opérationnel et mis en place une Section des enquêtes pour se focaliser davantage sur ses services de traitement des plaintes et garantir des réponses rapides et efficaces. Le bureau a lancé des campagnes de sensibilisation dans toute l'île Maurice et a conçu une brochure contenant des informations générales en anglais, français et créole. Ces campagnes ont permis à l'Ombudsman de nouer des liens plus étroits avec les groupes les plus vulnérables et de sensibiliser les différentes communautés aux droits de l'homme fondamentaux et à l'obligation qu'ont tous les responsables gouvernementaux et les autorités d'accuser réception des lettres reçues de la part d'un citoyen. Cela a aussi permis de mieux comprendre comment le bureau de l'Ombudsman est perçu par le public : sur 9 500 citoyens approchés, seuls 20 % étaient au courant de l'existence de l'ombudsman et de nombreux autres ne savaient pas que ses services étaient à leur disposition gratuitement. C'est pourquoi l'Ombudsman entend poursuivre la campagne au cours de l'année à venir afin de toucher un maximum de personnes et de les informer sur les services proposés par son bureau.

**L'Ombudsman de Gambie** continue d'enquêter sur les plaintes de mauvaise administration, d'injustice, de mauvaise gestion, de traitement inéquitable, de corruption, de discrimination et d'abus de pouvoir. Conformément à son objectif de sensibilisation, le bureau de l'Ombudsman a mené une série d'activités sous forme d'ateliers, de cliniques et d'émissions radiophoniques dans la province gambienne. Il faut une sensibilisation adéquate des différents segments de la société, bien que leurs besoins d'information ne soient pas les mêmes. Par conséquent, des ateliers distincts ont été organisés pour les représentants communautaires et les fonctionnaires. Les ateliers destinés aux communautés ciblaient des leaders (chefs de village, femmes et animateurs de groupes de jeunes). Les ateliers destinés aux fonctionnaires s'adressaient aux fonctionnaires des échelons intermédiaires et supérieurs et avaient pour but de leur inculquer un plus grand respect des droits des personnes qu'ils ont le devoir de servir, mais aussi d'éduquer sur leurs droits en tant que fonctionnaires et sur la manière de porter plainte si ces droits leur sont refusés. Outre cela, des cliniques institutionnelles ont été organisées sur les places de village et les statistiques montrent que presque toutes les plaintes enregistrées, traitées et résolues dans les régions étaient le résultat direct ou indirect de ces programmes de sensibilisation. Dans le cadre de son mandat d'enquêter sur les lieux de détention, le bureau de l'Ombudsman a visité 30 commissariats de police, 15 postes de police, 6 postes d'immigration, 3 prisons, 4 casernes militaires, 55 cellules de police et 8 cellules militaires afin d'évaluer le traitement et les conditions de vie (hygiène, nourriture, soins de santé, etc.) des personnes privées de liberté et de faire des recommandations pour améliorer la situation. Par ailleurs, le personnel de l'Ombudsman a effectué un voyage d'études à la Commission des plaintes du public du Nigéria. Le but de cette visite était d'en apprendre davantage sur l'institution nigériane, mais aussi de mieux connaître les autres organismes pertinents comme le Comité national contre la torture (NCAT) et la

Commission nationale des droits de l'homme. En ce qui concerne le COVID-19, la pandémie a indubitablement conduit à un ralentissement de l'administration publique. Lorsque le système ralentit, cela entraîne un recul dans le temps sur le plan de la lutte contre l'injustice administrative et rend cette lutte plus difficile. Certaines activités, telles que les ateliers et les cliniques, sont suspendues jusqu'à ce qu'il soit possible d'organiser à nouveau de tels rassemblements en toute sécurité.

Outre son activité principale, qui consiste à résoudre les conflits entre les citoyens et l'administration publique, le **Médiateur de Tunisie** a organisé d'autres événements comme la 13<sup>e</sup> séance de formation des hauts fonctionnaires de l'administration publique tunisienne. Le Médiateur a eu une réunion de travail avec le président de l'Association tunisienne de neurologie pour discuter de l'organisation d'un séminaire international sur l'autisme en Tunisie dans le contexte du COVID-19. Il a aussi assisté à une réunion avec l'Ombudsman du Soudan et le président de l'Autorité de contrôle administratif de la Libye pendant laquelle il a été convenu de signer un accord de coopération. Il a en outre reçu une délégation composée de membres du bureau du Conseil européen à Tunis et de représentants de l'Ombudsman de Suède pour échanger sur leurs expériences et leurs pratiques exemplaires respectives et discuter de la possibilité d'une coopération. Le bureau du Médiateur a organisé à Sfax, Sousse et Tunis des conférences sur le thème « *Urban and Environmental Governance: Challenges and Perspectives* » (« Gouvernance urbaine et environnementale : enjeux et perspectives »).

**L'Ombudsman du Malawi** a traité 1 854 plaintes, parmi lesquelles 722 ont été résolues. Le nombre de plaintes a augmenté de 56 % en raison du plus grand nombre de cliniques mobiles et de la confiance accrue du public envers le bureau de l'Ombudsman. L'Ombudsman a publié un rapport intitulé « *Woes of the Womb* » (« Les problèmes de l'utérus ») portant sur une enquête systémique concernant des allégations de faute médicale ayant entraîné l'ablation de l'utérus de femmes enceintes dans des établissements de santé publique. L'Ombudsman a aussi ouvert deux autres enquêtes systémiques : l'une sur les allégations d'abus ou de mauvaise gestion des fonds de développement local par des politiciens et des fonctionnaires de district ; l'autre sur des promotions injustes d'enseignants. Pour promouvoir une meilleure culture entourant la prestation de services, l'Ombudsman a organisé 15 ateliers de sensibilisation avec des fonctionnaires et des bénévoles locaux chargés de la gouvernance. Le bureau de l'Ombudsman a aussi animé 166 cliniques à travers le pays et formé 189 ombudsman d'hôpitaux et administrateurs de la santé à la gestion des plaintes et à la manière de donner des informations aux utilisateurs des services dans le cadre du mandat d'ombudsman des hôpitaux. Il a formé des membres du personnel dans des domaines tels que l'intégration du handicap, la langue des signes, la promotion du travail d'équipe et la gestion des archives. Sur le plan international, l'Ombudsman Martha Chizuma a assisté à la 17<sup>e</sup> réunion du Comité exécutif de l'AOMA et à la toute première Exposition internationale des médiateurs à Abuja, au Nigéria. Elle a aussi assisté à une réunion régionale de l'AOMA pour l'Afrique australe et à la 2<sup>e</sup> Conférence internationale de l'ombudsman à Istanbul,

en Turquie. Le bureau de l'Ombudsman du Malawi a reçu le trophée de la meilleure performance au pays pour ce qui est de la prestation de services publics.

## RÉGION ASIE

Le **Bureau des évaluations administratives (AEB) du ministère de l'Intérieur et de la Communication du Japon** a facilité la résolution de plaintes grâce à la médiation entre les plaignants et les organismes gouvernementaux concernés. En 2019, l'AEB a reçu environ 164 000 plaintes par l'intermédiaire d'environ 5 000 conseillers administratifs dans tout le pays. L'AEB a fourni aux victimes du tremblement de terre dans la préfecture de Yamagata et du typhon dans l'est du Japon des informations complètes et le soutien gouvernemental nécessaires en préparant et en distribuant des listes de contacts pour les services de soutien dans les 14 bureaux locaux. En coopération avec les organismes administratifs concernés et des professionnels tels que des avocats, il a ouvert 27 kiosques spéciaux de conseil administratif répartis dans huit préfectures afin que les victimes puissent s'adresser à un guichet unique. Pendant la crise du coronavirus, l'AEB a reçu plus de 2 300 plaintes concernant le contrôle des infections, le soutien financier et les mesures gouvernementales. Le Conseil chargé de promouvoir la résolution des plaintes administratives (AGRPC) a formulé 14 recommandations sur des plaintes liées à des problèmes administratifs systémiques et opérationnels tels que l'amélioration du processus de réclamation pour les assurés du Système de soins médicaux pour personnes âgées. Les activités de relations publiques du Conseiller administratif ainsi que le Service de conseil administratif du ministère ont été renforcés en prévision du 60<sup>e</sup> anniversaire l'an prochain de la création du Système de conseillers administratifs.

En 2019, l'**Ombudsman de la République d'Indonésie** a reçu un total de 10 754 rapports publics (soit 7 974 plaintes et 2 780 consultations sans plainte) et a réglé 8 261 plaintes. En 2020, l'Ombudsman a reçu 6 913 rapports, soit 4 257 plaintes et 2 393 consultations sans plainte, et a réglé 3 622 plaintes. Il a mené son enquête annuelle sur les ministères, les institutions non ministérielles et les gouvernements locaux concernant le respect des normes de services publics. Le résultat de l'enquête de 2019 a montré que les organismes concernés ont très bien performé en matière de conformité des services publics. L'Ombudsman s'est penché sur l'amélioration des politiques publiques en effectuant des examens systémiques afin de prévenir la mauvaise administration, et il a proposé des solutions aux problèmes. En réponse à la pandémie de COVID-19, il a créé le « COVID 19 Online Complaint Post ». Grâce à cet outil, il a été plus facile pour le public de porter plainte en ligne concernant des secteurs spécifiques, comme l'aide sociale, les services de santé, les questions économiques et financières, les transports et la sécurité.



**L'Ombudsman du Sri Lanka** est chargé d'enquêter sur les plaintes ou les allégations de violation des droits fondamentaux et sur les injustices survenues ou susceptibles d'être causées, puis de déterminer si la décision, l'acte ou l'omission du fonctionnaire concerné est contraire à la loi, injuste, oppressive ou discriminatoire. Après le processus d'enquête, l'Ombudsman formule les recommandations nécessaires. L'Ombudsman a reçu 1 770 plaintes directes des citoyens, en plus de 24 plaintes référées à son bureau par la Commission des pétitions parlementaires en 2019. De plus, 479 autres plaintes datant de 2018 ont été traitées. L'Ombudsman est actuellement membre de l'IIO et membre fondateur de l'Association des ombudsman d'Asie.

**La Commission contre la corruption (CCAC) de la Région administrative spéciale de Macao** a exercé de manière cohérente et stricte sa fonction d'ombudsman. Au cours de l'exercice, la CCAC a présenté un total de 376 cas pour enquête. Outre les affaires reportées de l'année précédente, 377 affaires ont été réglées, dont 57 dans lesquelles l'Ombudsman a demandé aux services compétents de faire un suivi. La CCAC a publié en 2019 les conclusions de quelques enquêtes révélant divers types de manquements à la loi dans certains ministères. En 2020, pour inciter les plaignants à déposer leurs plaintes administratives en personne et non de manière anonyme, la CCAC a mis sur pied une campagne publicitaire pour rappeler au public qu'il faut donner des informations plus détaillées et précises lors du dépôt d'une plainte afin de garantir un suivi et une enquête efficaces. La CCAC entretient aussi des liens et des partenariats étroits avec le secteur local de l'éducation (étudiants et ministères) par le biais de séminaires et d'activités portant sur l'intégrité et l'honnêteté. La CCAC encourage l'intégrité à tous les échelons de la société de manière diversifiée et par de multiples canaux afin d'obtenir l'adhésion du public dans le processus de renforcement de l'intégrité.

**La Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'homme (ACRC) de la Corée** a reçu 56 189 plaintes en 2019 et a traité 42 031 cas, dont 20,7 % ont abouti à des recommandations de mesures correctives, à des avis, à de la médiation ou à un accord. En 2019, elle a appuyé la promulgation de mesures contre les particules en suspension (PM 10), en analysant les plaintes de citoyens déposées pendant la période où il y avait augmentation de ces particules. L'ACRC a créé un « Centre de conseil sur les plaintes contre le gouvernement » où les plaintes du public peuvent être reçues et traitées en même temps. La Commission a aussi mis sur pied un « Conseil de consultation sur les plaintes » afin de proposer des solutions globales aux plaintes difficiles. En réponse à la pandémie de COVID-19, l'ACRC a adopté des mesures pour résoudre, en collaboration avec les ministères et organismes compétents, les plaintes diverses des citoyens – ainsi, elle a analysé 52 118 cas liés au COVID-19 et a fait en sorte que les préoccupations de la population soient reflétées dans les mesures prises par le gouvernement pour lutter contre la pandémie.

**L'Ombudsman de la province de Khyber Pakhtunkhwa (Pakistan)** a reçu au total 1 378 plaintes. Les plaignants se sont montrés très satisfaits, car le processus permettant d'obtenir justice est gratuit et rapide. L'Ombudsman a été invité à s'exprimer sur le thème « *Human Rights in the Work of Ombudsman – Issues, Challenges and Prospects* » (« Les droits de l'homme dans le travail de l'ombudsman – enjeux, défis et perspectives ») dans le cadre de l'Exposition internationale des médiateurs, organisée par le Commissaire aux plaintes du public (Ombudsman) du Nigéria et à laquelle ont participé des délégués de plus de 50 pays. Les institutions d'ombudsman du Pakistan ont mis en place un Forum des ombudsman du Pakistan (FPO) qui se réunit tous les trimestres pour discuter des problèmes rencontrés par les bureaux d'ombudsman et tenter de les résoudre. Le Forum compte actuellement 14 membres. L'institution de l'ombudsman est reconnue mondialement comme un mécanisme efficace pour résoudre les problèmes des citoyens ordinaires.

Le Bureau de **l'Ombudsman fédéral (Wafaqi Mohtasib) du Pakistan** a reçu 86 199 plaintes déposées au moyen d'outils divers. Le Secrétariat du Wafaqi Mohtasib a traité 80 758 plaintes au cours de l'exercice (1<sup>er</sup> juillet 2019-30 juin 2020). Il a lancé un projet intitulé « *Outreach Complaint Resolution (OCR)* » (« Résolution des plaintes de proximité ») en vertu duquel le personnel des bureaux régionaux a été invité à se rendre dans les districts les plus proches pour recevoir les plaintes. L'idée était de rapprocher la justice des citoyens en allant à leur rencontre. Au total, 6 030 plaintes ont été résolues dans le cadre de ce programme qui prévoit un traitement et une résolution des plaintes dans les 25 à 40 jours suivant leur enregistrement. Le bureau de l'Ombudsman, membre de l'IIO depuis avril 1984, a aussi joué un rôle actif pour mieux faire connaître le concept de l'ombudsman à l'échelle internationale. L'année dernière, l'Ombudsman Syed Tahir Shahbaz a été élu président de l'Association des ombudsman d'Asie (AOA) et, lors d'une réunion de l'Association des Ombudsman de l'OCI, le Pakistan a obtenu le poste de Secrétaire général.

**L'Ombudsman de la Thaïlande (OMT)** a organisé à Bangkok un événement intitulé « *South East Asian Ombudsman Dialogue 2019* » (« Dialogue des ombudsman de l'Asie du Sud-Est 2019 ») qui a réuni des délégations de bureaux d'ombudsman de la région de l'Asie du Sud-Est. L'objectif de la réunion était de définir un cadre de coopération régionale, le Forum des ombudsman de l'Asie du Sud-Est (SEAOF), auquel participent l'Ombudsman d'Indonésie, l'Ombudsman des Philippines et l'Ombudsman de la Thaïlande. Un projet de mandat et un projet de lettre d'intention sur la création du SEAOF ont été approuvés par ses membres. Toutefois, la cérémonie de signature de cet accord de coopération multilatérale a dû être reportée en raison du COVID-19. L'Ombudsman a signé en 2019 une extension du protocole d'accord avec l'Ombudsman des Philippines, l'Ombudsman d'Australie-Occidentale et l'Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande. En 2020, il a accueilli un séminaire international dans le cadre du 20<sup>e</sup> anniversaire de sa création. Le thème du séminaire était « *Ombudsman in a changing world: resilience amidst challenges* » (« L'ombudsman dans un monde en mutation : la résilience face aux défis »). Les sujets suivants ont été abordés : défis



auxquels l'ombudsman est confronté, impacts et solutions, rôle croissant des médias sociaux, survie dans des situations dangereuses ou menaçantes et méthodes de collaboration. Peter Tyndall, Président de l'IIO, était présent au séminaire. En raison de la pandémie de COVID-19, les membres du personnel de l'Ombudsman ont été autorisés à travailler depuis leur domicile dès le 30 mars 2020 ; l'utilisation de technologies telles que la téléconférence a été encouragée pour garantir l'accès à l'Ombudsman. L'Ombudsman a formulé une recommandation sur la pénurie de masques médicaux et de désinfectant pour les mains dans laquelle il propose au ministère du Commerce de surveiller de près l'état des fournitures pour la production de masques faciaux et de désinfectant pour les mains afin de prévenir toute pénurie future. En outre, l'Ombudsman a lancé de sa propre initiative une enquête sur les mesures prises par le gouvernement pour allouer au public gratuitement 10 gigaoctets supplémentaires d'utilisation de données pendant 30 jours afin de soutenir les initiatives de travail à domicile. Dans le cadre d'un plan d'intervention en matière d'aide financière, l'Ombudsman prend des mesures importantes pour soutenir le programme du gouvernement intitulé « *Rao Mai Thing Kan (We will not leave anyone behind)* » (« Nous ne laisserons tomber personne ») grâce auquel 5 000 bahts sont versés aux citoyens thaïlandais afin d'atténuer l'impact du COVID-19.

## RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE

Alors que la pandémie mondiale de COVID-19 fait désormais partie de la « nouvelle réalité », beaucoup d'ombudsman ont dû changer leurs méthodes de travail pour s'adapter, en permettant notamment le travail à domicile du personnel, en rédigeant de nouvelles politiques et en changeant parfois complètement leurs priorités. Un certain nombre d'ombudsman de la Région ont dû affronter à la même période des crises supplémentaires, notamment les feux de brousse australiens et le cyclone Harold qui a frappé Vanuatu et Tonga particulièrement violemment en avril 2020.

**L'Ombudsman de l'Australie-Méridionale** a reçu au cours de l'année 3 890 plaintes contre des agences gouvernementales des États et des administrations locales et en a réglé 3 840. Des enquêtes officielles ont été menées à bien dans 19 cas, avec un total de 58 recommandations visant à améliorer l'administration publique. Plusieurs enquêtes ont porté sur les échecs du système de protection de l'enfance à protéger les enfants à risque élevé de préjudice. Une enquête s'est penchée sur l'utilisation de cagoules dans les installations de la State Youth Justice, le centre de justice pour mineurs de l'État, et a conclu qu'il s'agissait d'une forme inhumaine de contention qui doit être abolie. En sa qualité d'examinateur externe des décisions de l'agence en matière de liberté d'information, l'Ombudsman a reçu 276 demandes d'examen externe et en a complété 278.

**L'Ombudsman de la Papouasie-Nouvelle-Guinée** a continué à adapter son approche et à s'acquitter de la fonction qui lui a été confiée malgré les pressions internes et externes. L'une de ces approches était l'achèvement du projet d'examen législatif, qui comprenait des propositions de modifications aux principales dispositions relatives à l'Ombudsman. L'Ombudsman a présenté cinq problèmes de compétence devant les tribunaux. Un certain nombre d'affaires judiciaires ont abouti, notamment la décision de la Cour suprême selon laquelle la loi de 2018 sur la régularisation de la gestion des fonds publics était inconstitutionnelle et invalide dans son intégralité. L'Ombudsman a reçu 1 498 plaintes en 2019-2020, dont 433 ont été résolues.

Des modifications majeures à la loi qui a institué **l'Ombudsman de l'État de Victoria (Australie)** ont permis d'assurer l'indépendance budgétaire du bureau pour la première fois de son histoire et de lui octroyer de nouvelles fonctions en matière d'éducation, d'examen des plaintes et de mode alternatif de résolution des conflits. L'Ombudsman a déposé 10 rapports sur des sujets variés, allant de l'isolement cellulaire des jeunes et du traitement des plaintes au conseil local aux amendes de stationnement et aux allégations de conduite inappropriée. Le nombre de plaintes et de divulgations d'intérêt public continuent d'augmenter malgré certains changements apportés aux services en raison du travail à distance imposé par le COVID-19. La pandémie a soulevé de nouveaux problèmes dont doit s'occuper le bureau – ainsi d'une enquête récente sur le traitement des personnes confinées dans une tour de logements sociaux en vertu d'une directive d'urgence sanitaire. Bien que l'OPCAT n'ait pas encore été mis en œuvre, les questions et préoccupations relatives aux droits de l'homme sont claires et pertinentes.

**Le Control Yuan (Taïwan)** a été désigné l'organe de surveillance de la nouvelle Commission nationale des droits de l'homme et assumera une responsabilité accrue en matière de protection des droits de l'homme. Pendant l'exercice, le Control Yuan a reçu 13 200 plaintes, publié 426 rapports d'enquête, destitué 54 fonctionnaires du gouvernement et proposé 118 mesures correctives pour un certain nombre d'organismes administratifs. Environ 84 % des plaintes concernaient les droits de l'homme. Sept enquêtes systémiques ont été ouvertes, notamment sur les sujets suivants : développement de la guerre asymétrique et minimum de troupes nécessaires ; enquête sur l'intervention d'urgence en cas de catastrophe majeure dans les transports ; enquête sur la criminalistique judiciaire.

En mars 2020, **l'Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud (Australie)** a fermé ses bureaux en raison du COVID-19 et tout le personnel est passé au travail à distance. Des défis technologiques et procéduraux importants se sont posés pour le maintien des opérations, dont des problèmes relatifs aux plaintes par téléphone. La plupart de ces problèmes avaient été résolus en juin 2020. Un rapport intitulé « *Opportunity, Choice, Healing, Responsibility, Empowerment Review* » (« Opportunité, choix, réparation, responsabilité, examen de la responsabilisation ») a été déposé au Parlement dans le but d'aborder les enjeux auxquels sont confrontées les communautés autochtones, les problèmes qu'il faut résoudre et les améliorations à apporter sur les plans

culturel, social et économique pour les peuples autochtones de la Nouvelle-Galles du Sud. Le bureau de l'Ombudsman s'est également efforcé de renforcer ses liens avec le Parlement.

**L'Ombudsman de Hong Kong (Chine)** a reçu 19 767 plaintes, en hausse de 296 % par rapport à l'année dernière. Il y a eu plus de 15 000 cas liés à des questions sociales d'actualité et à la pandémie de COVID-19, tandis que 100 plaintes concernaient l'accès à l'information. Le bureau a réglé 95,7 % des plaintes, y compris celles reportées de l'an dernier. Après évaluation, 17 031 plaintes ont été classées pour motifs insuffisants et 2 807 plaintes ont été traitées et réglées. L'Ombudsman a effectué 10 enquêtes de son propre chef, réglé 149 cas par médiation et formulé un total de 177 recommandations, dont environ 90 % ont été acceptées pour mise en œuvre.

**L'Ombudsman du Commonwealth australien** a poursuivi ses efforts de mise en œuvre de l'OPCAT avec la publication d'un rapport sur l'état de préparation de l'Australie à l'OPCAT. L'Ombudsman a été nommé coordinateur du réseau australien des MNP ; il a aussi été nommé MNP pour les lieux de détention sous contrôle du gouvernement fédéral (y compris les centres de détention pour migrants). Il a publié un rapport sur ses activités de surveillance relative à la détention des immigrants. En raison du COVID-19, les inspections en personne des installations d'immigration ont été temporairement suspendues, mais elles ont repris en mettant l'accent sur la façon dont le risque était géré dans les installations. Les services de l'Ombudsman ont continué à être très sollicités (plus de 50 000 prises de contact). L'Ombudsman a publié des rapports sur les dispositifs d'aide aux personnes handicapées et sur les abus récurrents dans les forces de défense ; il a continué à soutenir les organisations partenaires aux Îles Salomon, en Papouasie-Nouvelle-Guinée et à Samoa par le biais de formations et d'autres formes d'assistance ciblées.

Hamlison Bulu, ancien procureur général et juge de la Cour suprême de Vanuatu, a été nommé **Ombudsman de Vanuatu** en juillet 2019. Une modification à la Loi sur l'Ombudsman a été adoptée pour autoriser la création de deux postes d'ombudsman adjoint dont l'un sera chargé de l'application du « *Leadership Code* » (« Code de conduite pour les dirigeants »), et l'autre de la mauvaise administration. Grâce à une modification récente au Leadership Code Act (loi sur le code de conduite), l'Ombudsman doit maintenant examiner les rapports annuels des dirigeants. En raison du confinement dû à la pandémie, le personnel a travaillé à domicile. Une réunion a été convoquée par l'Ombudsman entre le chef de la police et le procureur général sur la manière de mieux faire appliquer la loi dans le contexte de l'état d'urgence. Le bureau a continué à s'attaquer à l'arriéré de plaintes ; les nouvelles plaintes sont traitées dans un délai de 3 à 12 mois en fonction de leur complexité.

**L'Ombudsman d'Australie-Occidentale** a entrepris des travaux dans le cadre de plusieurs nouvelles fonctions et a lancé d'importantes enquêtes de son propre chef. Face au COVID-19, le bureau s'est assuré de la sécurité du personnel tout en continuant à offrir ses services. L'Ombudsman a convoqué et présidé des réunions régulières du Forum de collaboration des agences responsables de la transparence ; il a dirigé un projet consistant à coordonner le travail

de dix organismes chargés de veiller à la reddition des comptes qui ont fait la promotion de la bonne gouvernance et de la réduction des obstacles réglementaires en réponse au COVID-19 ; il a enfin élaboré des guides sur la bonne gouvernance dans le contexte des initiatives ou programmes de rétablissement liés au COVID-19. Au cours de l'exercice, l'Ombudsman a reçu 1 981 plaintes, dont 95 % ont été résolues dans les trois mois. Pour la treizième année consécutive, toutes les recommandations formulées par l'Ombudsman ont été acceptées.

En mars 2020, le bureau de l'**Ombudsman des Îles Cook** a décrété un confinement volontaire en raison de la pandémie de COVID-19 ; le personnel a travaillé à domicile jusqu'à ce que les Îles Cook soient déclarées zone sans COVID-19. En raison du plan de réponse économique des Îles Cook au COVID-19, le bureau a réduit ses budgets de fonctionnement et de personnel pour la période 2020-2024. À la suite de la démission de deux cadres supérieurs, une nouvelle structure organisationnelle a été approuvée et le recrutement de nouveaux employés s'est achevé en juillet 2020. Par ailleurs, des cadres supérieurs ont participé à une formation d'enquêteurs et à un atelier sur les droits de l'homme à Fidji. Le bureau a entamé un partenariat de travail plus étroit avec l'Ombudsman de Nouvelle-Zélande.

Les plaintes déposées auprès de l'**Ombudsman du Queensland (Australie)** ont chuté de 8 % atteignant le nombre de 7 204 et les prises de contacts de 5 % pour atteindre 11 074. Cette baisse peut être attribuée à la pandémie de COVID-19. La prestation des services d'évaluation et d'enquête n'a pas été très affectée, mais le nombre de formations a chuté de 38 %, après la suspension des formations en personne. L'Ombudsman a publié deux rapports : celui sur le Forensic Disability Service (service médico-légal pour les personnes handicapées) a révélé un large éventail de problèmes dans la prise en charge des personnes détenues en établissement, notamment la durée de la détention, les soins pendant la détention, le manque de programmes adéquats et l'utilisation de l'isolement et d'autres mesures réglementées de contrôle du comportement. Le deuxième rapport portait sur la gestion des plaintes relatives à la sécurité des enfants. Il a révélé que le mécanisme actuel n'est pas efficace pour corriger les mauvaises décisions ou améliorer les pratiques opérationnelles et que les processus du Ministère étaient inutilement complexes et semaient la confusion. Après près de 10 ans de service, Phil Clarke prendra sa retraite en tant qu'Ombudsman du Queensland en juillet 2020.

**L'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande** a traité de nombreux cas relevant des nouvelles responsabilités qui lui ont été confiées, notamment une enquête sur le retrait des nouveau-nés de leur famille ; la publication d'un rapport élaboré conjointement avec les Nations Unies intitulé « *Making Disability Rights Real* » (« Faire des droits des personnes handicapées une réalité ») ; et enfin, des inspections dans les établissements privés de soins pour personnes âgées. En juin 2020, le Parlement a renouvelé le mandat de l'Ombudsman en chef Peter Boshier pour cinq ans. Le bureau a reçu 4 491 plaintes et 5 956 autres demandes et a traité 4 390 plaintes et 5 953 autres demandes. La Nouvelle-Zélande s'est confinée au niveau 4 en mars 2020 en réponse à la

pandémie de COVID-19. Le personnel a été équipé pour travailler efficacement à domicile. Le programme prévu d'inspections dans le cadre de l'OPCAT a été mis en œuvre ; ces inspections focalisées sur le COVID-19 se sont déroulées dans six établissements de soins pour personnes âgées, neuf prisons et cinq établissements de santé mentale/traitement de la toxicomanie. Sur le plan international, l'Ombudsman a accueilli le premier Forum de leadership des ombudsmen du Pacifique à Auckland en février 2020. Il a aussi organisé un atelier auquel ont participé des délégués des Îles Cook, des Îles Salomon, de Kiribati, de Papouasie-Nouvelle-Guinée, de Samoa, de Tonga, des Tuvalu et de Vanuatu. Le thème de l'atelier était « *Ombudsman: Trusted Leaders* » (« Les ombudsmen : des leaders à qui on peut faire confiance »). Plusieurs sujets ont été abordés et les délégués présents ont eu l'occasion de partager leurs connaissances et de discuter de leurs expériences.

En raison de la pandémie de COVID-19, c'est surtout à distance que **l'Ombudsman de Tasmanie (Australie)** a travaillé à partir du 30 mars 2020. Les choses n'ont pas été faciles, car les membres du personnel n'étaient pas tous équipés pour travailler à domicile. À mesure que les restrictions se sont atténuées, le bureau a entrepris un retour graduel au travail sur place. Il y a eu une baisse significative des plaintes en avril et en mai, attribuable à la pandémie ; elles ont atteint des niveaux normaux en juillet et août. Le bureau a mené une enquête suivant une divulgation faite dans l'intérêt public concernant la gestion des demandes d'indemnisation des travailleurs par l'une des plus grands organismes de l'État. Des lacunes et des retards ont été relevés, sans que cela ne constitue cependant une faute grave comme le stipule la Loi sur les divulgations d'intérêt public. Le bureau élabore actuellement de nouvelles lignes directrices concernant la divulgation faite dans l'intérêt public et les utilise pour promouvoir les avantages de ladite divulgation d'intérêt et le rôle de l'ombudsman dans la gestion et les enquêtes.

**L'Ombudsman de Samoa** s'est placé en confinement du 23 mars au 4 mai 2020 à la suite du COVID-19. Le bureau a entrepris un projet intitulé « *Proactive Ombudsmanship Rollout Project* » (« Projet de promotion proactive de structures d'ombudsman »). Au cours de la première phase du projet, l'Ombudsman rencontre les organismes gouvernementaux pour mieux faire connaître ses fonctions d'enquêteur, mettre en place des systèmes de renvoi, distribuer des documents d'orientation et renforcer les mécanismes de traitement des plaintes. Le bureau a aussi installé des boîtes pour le dépôt de plaintes dans chaque prison. Au cours de l'exercice, il a reçu 144 plaintes, dont 32 de la part de prisonniers. La majorité des plaintes concernait les forces disciplinaires, les retards déraisonnables dans la fourniture de services, des problèmes relatifs à l'emploi et un traitement injuste de la part des employés des organismes gouvernementaux.

**L'Ombudsman du Territoire-du-Nord (Australie)** Peter Shoyer a été reconduit dans ses fonctions pour un nouveau mandat de cinq ans en vertu des dispositions modifiées de la Loi sur l'Ombudsman. L'Ombudsman a préparé un rapport annuel complet sur les enjeux liés à la justice, en plus d'un rapport détaillé sur les problèmes des services correctionnels destiné au

nouveau Commissaire aux services correctionnels. Les derniers mois de l'année ont été focalisés sur le COVID-19, la mise en œuvre de plans de continuité (travail à distance) et des activités de conseil et de supervision pour divers organismes gouvernementaux impliqués dans la mise en œuvre des réponses au COVID-19, en particulier en ce qui concerne l'administration des prisons, l'application des dispositions d'urgence et la quarantaine.

**L'Inspecteur général et Ombudsman des impôts – IGTO (Australie)**, Karen Payne, a fêté en mai 2020 son premier anniversaire dans cette fonction. L'IGTO a réagi rapidement à la pandémie de COVID-19 en adaptant la technologie et les pratiques de travail de manière à permettre le travail à distance. Au cours de l'exercice, l'IGTO a reçu 2 775 plaintes, dont 93,7 % ont été réglées. L'IGTO a entamé trois nouveaux examens sur certains aspects des procédures du Bureau australien des impôts (ATO), à savoir les impôts impayés non contestés, l'administration fiscale des successions et l'efficacité des informations transmises par l'ATO sur le droit des contribuables à porter plainte et faire appel.

**L'Ombudsman des Îles Salomon** a récemment lancé un nouveau site Web qui renforce le lien entre son bureau et le grand public. Le gouvernement des Îles Salomon a approuvé la demande de réforme structurelle de l'Ombudsman, à savoir des reclassements de postes et du personnel supplémentaire, permettant ainsi une prestation de services efficace et professionnelle. Cependant, à partir d'avril 2020, le bureau a réduit ses opérations en raison du COVID-19 et a également été confronté à d'importantes réductions budgétaires qui ont eu un impact négatif sur son plan de travail annuel et sa capacité à fournir ses services.

En raison du COVID-19, **l'Ombudsman de Tonga** a procédé à un confinement de deux semaines au début du mois d'avril et a fonctionné en mode restreint, ce qui a entraîné l'annulation des activités de sensibilisation en personne. Les divisions des Enquêtes et de la communication et des Médias ont continué à informer le public par le biais de la radio, de la télévision, des journaux et des médias sociaux. Une nouvelle division juridique a été créée pour s'occuper des questions relatives aux plaintes, aux politiques et aux processus. Le Cabinet a approuvé la mise sur pied d'un comité de travail pour l'examen législatif nécessaire à la ratification de la Convention des Nations Unies contre la torture. L'Ombudsman fera partie d'un sous-comité chargé de cet examen. Le bureau s'est aussi lancé dans un processus de mise en place d'un système de gestion des cas afin de numériser toutes les plaintes.



## RÉGION CARAÏBES & AMÉRIQUE LATINE

L'accès à l'information et l'amélioration de la communication avec le public ont été les thèmes centraux de la plupart des travaux de l'**Ombudsman des Bermudes** en 2019-2020. Le bureau de l'Ombudsman a pointé les domaines où un accès équitable exigeait des aménagements pour tous les utilisateurs des services en raison de problèmes physiques, mentaux, d'illettrisme ou autres ; il a encouragé la simplification des processus dans la mesure du possible afin d'éliminer, dans la fourniture de services publics, les obstacles à une approche plus axée sur le client, notamment sur les personnes vulnérables. Par ailleurs, il a cerné les difficultés particulières auxquelles étaient confrontées les personnes non représentées dans l'accès aux tribunaux. Au cours de cet exercice, le bureau de l'Ombudsman, comme tant d'autres, a été confronté aux effets de la pandémie de COVID-19. À l'instar des citoyens et des gouvernements du monde entier, le Bureau a dû s'adapter et rester accessible et pertinent. L'Ombudsman s'est dit préoccupé par le fait que le recours à Internet et aux médias sociaux pour communiquer des informations publiques laissait malencontreusement de côté les individus qui n'avaient pas accès à ces moyens de communication. L'Ombudsman a communiqué avec des hauts fonctionnaires de la fonction publique, des agents de communication du gouvernement, d'autres collègues non ministériels et les tribunaux pour s'assurer que la communication avec le public ne soit pas limitée ou restreinte du fait que les fonctionnaires travaillaient à distance. Il a aussi recommandé que les séances d'information publiques officielles sur la pandémie soient diffusées par des moyens traditionnels tels que la radio et la télévision, notamment la station de radio d'urgence gratuite du gouvernement et la chaîne de télévision gouvernementale afin de ne pas exclure les personnes qui n'ont pas accès à Internet. Cette recommandation a été acceptée par le gouvernement. De plus, l'Ombudsman a poursuivi ses efforts visant la résolution plus rapide des cas et la réduction du nombre de cas reportés à l'année suivante. Parmi les enquêtes systémiques en cours, mentionnons les services publics et le traitement des plaintes pour les cas de personnes âgées à risque de violence ; les retards dans l'audition des demandes d'indemnisation des victimes de crimes et une meilleure communication avec les utilisateurs des transports publics. Dans le cas de l'indemnisation des victimes d'actes criminels, le gouvernement a apporté de manière proactive des modifications législatives. Parmi les autres plaintes traitées par le bureau, citons l'adéquation des services pour les enfants ayant des besoins éducatifs spéciaux ; les difficultés rencontrées par les personnes ayant des problèmes de santé mentale pour accéder aux services publics et les plaintes de personnes qui ont été privées de leur liberté. L'Ombudsman a aussi rencontré d'autres organismes de traitement des plaintes relevant de sa compétence (dans le domaine des droits de l'homme, du droit du travail et de la consommation). À cette occasion des ressources ont été partagées pour le traitement des plaintes, la gestion des comportements difficiles et le soutien du personnel faisant l'objet de plaintes dans le cadre d'un processus interne de traitement des plaintes.

**L'Ombudsman des Îles Caïmans** a enregistré une hausse significative de sa charge de travail. Il a reçu 220 plaintes, en a réglé 237 et a répondu à 323 demandes de renseignements. Les capacités du bureau ont été renforcées, ce qui lui a permis de traiter plus efficacement les plaintes en matière de protection des données et de mauvaise administration. Le bureau de l'Ombudsman a été créé en septembre 2017 à la suite de la fusion du bureau du Commissaire aux plaintes (qui traitait des problèmes de mauvaise administration) avec celui du Commissaire à l'information, qui s'occupait des appels en matière de liberté d'information. La nouvelle institution s'est vu confier la responsabilité supplémentaire d'enquêter sur les plaintes des citoyens contre la police, sur les plaintes relatives à la protection des données et sur les plaintes des lanceurs d'alerte. La loi sur la protection des données est entrée en vigueur en 2019, ce qui représente une étape importante dans le renforcement de la protection de la vie privée et le développement des affaires aux Îles Caïmans. C'est d'ailleurs dans le domaine de la protection des données que l'Ombudsman a été le plus occupé, avec 143 demandes de renseignements, 77 plaintes reçues et 51 plaintes réglées. L'Ombudsman a passé beaucoup de temps dans des réunions de consultation publique pour informer les acteurs des secteurs public et privé de cette nouvelle législation. Cet effort se poursuit en 2020. L'équipe chargée des enquêtes sur la mauvaise administration et les dénonciations par des lanceurs d'alerte a aussi été très occupée, avec 106 demandes de renseignements, 61 plaintes et 65 cas résolus. Par ailleurs, le bureau a également réussi à traiter un important arriéré de plaintes du public contre le Royal Cayman Island Police Service ; il a réglé de nouvelles plaintes tout en éliminant l'arriéré dont il a hérité (94 plaintes réglées concernant la conduite de la police). Bien que le nombre d'enquêtes concernant la liberté d'information ait diminué, l'Ombudsman a rendu un record de 12 décisions dans ce domaine depuis l'entrée en vigueur de la Loi voilà 10 ans.

**L'Ombudsman de Curaçao** a tenté d'améliorer l'administration gouvernementale de diverses manières. En 2019, un expert indépendant a été saisi d'une demande d'enquête sur l'efficacité de l'institution de l'Ombudsman. Cette enquête a montré que, bien que son bureau fonctionne efficacement, cela laisse tout de même à désirer en raison principalement de la manière dont le gouvernement traite l'Ombudsman. Les recommandations de l'expert visant à améliorer les relations entre le gouvernement et l'Ombudsman ont été transmises par ce dernier au gouvernement. L'Ombudsman a ouvert une enquête officielle sur un possible népotisme du gouvernement dans la passation de marchés pour des projets financés par des fonds publics. Il a aussi lancé une enquête sur la manière dont le gouvernement a pris en compte les droits de l'homme lorsqu'il a pris certaines mesures en lien avec le COVID-19. Il a souligné que même si le gouvernement doit être en mesure d'agir rapidement en temps de crise, les droits de l'homme doivent toujours être pris en compte. L'Ombudsman a aussi lancé de son propre chef une enquête sur la manière dont est mise en œuvre l'Ordonnance nationale sur l'information publique. Il a exprimé ses préoccupations dans plusieurs lettres adressées au gouvernement sur des sujets tels que la pauvreté actuelle et croissante sur l'île et l'absence de législation sociale adéquate. Dans



ce contexte, l'Ombudsman a également attiré l'attention sur le fait que les citoyens n'ont pas tous un accès suffisant à l'eau potable et il a souligné qu'étant donné l'importance de l'hygiène face au coronavirus, il n'est pas acceptable que des citoyens n'y aient pas accès. Mentionnons aussi que l'Ombudsman a critiqué l'intention du gouvernement de cesser d'accepter de l'argent liquide pour ses services, soulignant que certains citoyens ne pourront pas payer pour ces services publics alors qu'ils n'ont pas d'autres alternatives.

**L'Ombudsman de Saint-Martin**, M<sup>me</sup> Gwendolien Mossel, a mis sur pied un programme d'information communautaire intitulé « *Reaching Out and Empowering the People* » (« Informer les gens et leur donner des outils ») en réaction aux nombreuses inquiétudes des citoyens concernant le processus de rétablissement et les promesses faites à la suite des ouragans dévastateurs de 2017. Cela a donné lieu à la présentation au Parlement d'un rapport détaillé intitulé « *Home Repair: a revelation of a social crisis* » (« La reconstruction des maisons : révélation d'une crise sociale »), suivie peu après par un court métrage. Outre la lenteur de la reconstruction, l'Ombudsman a souligné le manque de logements sociaux et abordables sur l'île, les difficultés de la Fondation pour le développement du logement de Saint Martin (SMHDF) ainsi que la nécessité d'améliorer la planification (post) catastrophe. Saint Martin est confrontée depuis mars 2020 à des difficultés importantes en raison de la pandémie de coronavirus et ces difficultés affectent de manière disproportionnée les personnes vulnérables. L'Ombudsman a fait part de ses préoccupations à cet égard au gouvernement, et en particulier concernant les problèmes liés à l'accessibilité aux ressources gouvernementales et aux expulsions illégales.

**Le Commissaire aux plaintes des Îles Vierges britanniques** se remettait des difficultés causées par l'ouragan de 2017 sur le plan du personnel et des finances lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé. En mars 2020, son bureau a mis en place différentes mesures de protection, telles qu'un système de quart afin de minimiser l'exposition au virus sur le lieu de travail et le travail à distance. La Commission avait alors établi un plan de continuité des activités avec des protocoles de surveillance de la pandémie, notamment le travail à distance, la santé et la sécurité au bureau et l'approvisionnement en fournitures sanitaires adéquates (masques, affiches et désinfectant). Ses services, annoncés sur Facebook et la radio locale, ont repris sur rendez-vous ; les plaintes devaient être déposées via son site Internet. Le bureau commence à noter une augmentation des plaintes, conséquence des mesures strictes mises en œuvre par le gouvernement et de la hausse du chômage. Les plaintes concernent, entre autres, l'immigration, le contrôle des loyers, les services de santé et la sécurité sociale. Malgré les difficultés actuelles, la Commission continue de s'adapter et d'être proactive dans la promotion d'un environnement sain et sûr pour le personnel et les plaignants pendant la pandémie de COVID-19.

En novembre 2019, **l'Ombudsman de la province de Santa Fe (Argentine)** a présenté une publication intitulée « *Rights in the Province of Santa Fe – Progress and Challenges* » (« Droits dans la province de Santa Fe – progrès et défis »). L'ouvrage est le résultat du travail réalisé

pendant l'exercice 2018-2019 par l'équipe d'évaluation des politiques sociales et des droits de l'homme du bureau de l'Ombudsman de l'Université nationale de Rosario. Il traite du suivi, à l'échelle provinciale, de cinq droits fondamentaux au sein des trois branches du gouvernement (l'exécutif, la législative et la judiciaire) : le droit à la sécurité sociale, à l'éducation, à la santé, à un logement convenable, aux services publics de base et à une vie sans violence. La publication est basée sur les travaux du bureau de l'Ombudsman réalisés dans le cadre de son engagement envers les organismes internationaux des droits de l'homme de surveiller le respect par les États de l'Agenda 2030. L'Ombudsman Raúl Lamberto a fait en mai 2020 une présentation portant sur le sujet « *Challenges of COVID-19 for Health Systems* » (« Les défis présentés par le COVID-19 pour les systèmes de santé ») lors d'un webinaire organisé par la Fédération ibéro-américaine des Ombudsmen (FIO) et le Réseau des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme dans les Amériques (RINDHCA). Cette présentation a été une contribution importante pour l'élaboration d'un document qui aborde les questions suivantes : défis pour le système de santé en Argentine, examen de l'infrastructure nécessaire pour faire face à la pandémie de COVID-19, équipement hospitalier, ressources humaines, accès aux tests de diagnostic, équipement de protection, médicaments essentiels, nouvelles réglementations dans ce domaine et réponse de l'État face à la crise. La publication se penche aussi sur le droit d'accès aux soins et les mesures adoptées pendant la pandémie. En raison de la fermeture des frontières depuis le début de la pandémie, des citoyens de différents pays ont été bloqués à l'étranger. Des personnes qui ont fini par se retrouver bloquées dans des villes et des provinces qui n'étaient pas leur lieu de résidence ont communiqué avec le bureau de l'Ombudsman pour obtenir des conseils. La même chose s'est produite avec des citoyens d'autres provinces argentines qui étaient bloqués à Santa Fe, mais devaient rentrer chez eux. Comme le bureau de l'Ombudsman avait aussi été informé de la situation de plusieurs personnes bloquées à l'étranger, il a adressé une note au ministre argentin des Affaires étrangères afin de savoir quelles étaient les politiques en place pour rapatrier ces personnes et à quel moment cela arriverait. L'Ombudsman a participé activement au rapatriement des personnes bloquées dans d'autres pays, qu'il s'agisse d'Argentins à l'étranger ou d'étrangers qui se trouvaient en Argentine et souhaitaient rentrer chez eux.

**L'Ombudsman pour les enfants et les adolescents de la province de Santa Fe (Argentine)** a publié la Proposition n° 6 visant à garantir que toutes les mesures recommandées ou mises en place par l'État afin d'atténuer les risques d'infection par le COVID-19 soient aussi pleinement mises en œuvre dans l'ensemble des institutions relevant du Secrétariat aux droits de l'enfant, de l'adolescent et de la famille (SDNAyF) et du système pénal juvénile, ainsi que dans les unités pénitentiaires pour femmes adultes qui accueillent des femmes enceintes, des bébés et de jeunes enfants.

La **Procuración Penitenciaria de la Nación (Argentine)** a reçu un total de 53 593 plaintes de détenus. En outre, 2 723 évaluations médicales de détenus ont été réalisées par des médecins et plus de 1 117 interventions ont été faites par l'équipe de santé mentale. Douze recommandations

ont été formulées à la suite des examens et des enquêtes menées par le Service national des prisons (PPN) dans le cadre de sa mission de protection des droits des détenus. Le problème actuel le plus pressant dans les prisons argentines est la crise sanitaire causée par le COVID-19. La pandémie est associée à une crise de santé publique sans précédent et les prisons sont parmi les endroits les plus à risque en raison de la concentration d'un grand nombre de personnes, souvent en mauvaise santé, dans des espaces clos et des conditions d'hygiène insuffisantes. C'est pourquoi de nombreuses organisations internationales et de défense des droits de l'homme ont recommandé de réduire d'urgence la population carcérale pour éviter une catastrophe humanitaire et de santé publique. L'approche de l'Argentine a été judiciaire, c'est-à-dire que les juges et les tribunaux ont été chargés de revoir les détentions provisoires ou les peines de prison pour les groupes les plus à risque et de remplacer la détention en prison par l'assignation à résidence dans les cas d'infractions n'impliquant pas de violence. Depuis le début de la pandémie, la population des prisons fédérales a été réduite d'environ 2 500 personnes (17 %), mais cela n'a pas empêché les éclosions de COVID-19. Au 19 août 2020, la PPN avait dénombré 276 infections dans les prisons fédérales et 9 décès liés au COVID-19. Parmi les activités destinées à promouvoir et à protéger les droits des personnes privées de liberté à l'échelle internationale, mentionnons la signature d'un accord de coopération entre la PPN et l'Enquêteur correctionnel du Canada (SCC) qui formalise la relation de collaboration qui existait déjà entre les deux organismes. Cet accord élargit la portée du réseau coopératif de la PPN et ouvre de nouveaux horizons en dehors de la région.

## RÉGION EUROPE

Des scrutins électroniques pour **l'élection au Conseil d'administration et à la présidence** de la Région Europe ont eu lieu en octobre 2019. Au total, 52 membres votants en règle ont participé au scrutin qui a permis de faire élire les 7 membres de la Région Europe. Les résultats sont les suivants :

• Andreas I. Pottakis	75,00 %	39
• Elysaabeth Rynning	69,23 %	36
• Rob Behrens	63,46 %	33
• Peter Tyndall	59,62 %	31
• Maria Lucía Amaral	53,85 %	28
• Marc Bertrand	51,92 %	27
• Nino Lomjaria	51,92 %	27

Les cinq candidats élus avec le plus grand nombre de voix seront aussi membres du Conseil d'administration de l'IIO (soit M. Pottakis, M<sup>me</sup> Rynning, M. Behrens, M. Tyndall et M<sup>me</sup> Amaral). Il est à noter que Conseil d'administration actuel restera en place jusqu'à la première réunion des membres nouvellement élus, qui se tiendra à Dublin en mai 2021 seulement.

Concernant les élections à la présidence, un seul candidat s'est présenté, à savoir M. Andreas I. Pottakis, l'Ombudsman de Grèce, qui a donc été élu au poste de Président de la Région Europe lors d'un vote électronique en avril 2020. Le Président actuel, Rafael Ribó, continuera d'occuper ses fonctions jusqu'à ce que les membres nouvellement élus tiennent leur première réunion à Dublin en mai 2021.

Le **Conseil d'administration de la Région Europe s'est réuni** à Riga en octobre 2019 et à Barcelone en mars 2020.

Comme à son habitude, la Région a organisé plusieurs ateliers, dont un à Riga en octobre 2019 qui portait sur le **Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne** (RGPD) et les défis que cela représente sur le plan des droits de l'homme (se reporter aussi à la page 83 de ce rapport). L'atelier, organisé par l'Ombudsman de la Lettonie, s'est particulièrement penché sur les différents aspects à prendre en compte dans leur travail par les institutions de défense des droits de l'homme. Trois séances étaient à l'ordre du jour : le RGPD et la supervision, le RGPD dans les différents pays et le RGPD et les individus. Le sujet a d'abord été abordé en examinant les principales responsabilités et s'est terminé par un examen des conséquences pour les individus. Les participants ont pu aussi faire part de leurs expériences et examiner ensemble certains cas relatifs à la protection des données sous l'angle de la vie privée et des droits de l'homme.

Un autre atelier intitulé « **Artificial Intelligence and Human Rights – Challenges, Functions and Mechanisms** » (« L'intelligence artificielle et les droits de l'homme : défis, rôles et mécanismes ») a été organisé par l'Ombudsman de la Catalogne à Barcelone en mars 2020 (voir aussi la page 85 de ce rapport) en collaboration avec le Barcelona Supercomputing Center et Digital Future Society (un programme soutenu par le ministère des Affaires économiques et de la Transformation numérique du gouvernement espagnol en collaboration avec Mobile World Capital Barcelona). L'objectif était de faciliter le dialogue et les points de rencontre entre les opérateurs et les grandes entreprises, les administrations publiques, les bureaux d'ombudsman et la société civile afin de rassembler tous les intervenants pour concevoir le socle des droits de l'homme sur lequel s'appuieront les règles qui nous guideront dans les années à venir. En gardant comme repère la Déclaration universelle des droits de l'homme, les changements que subissent nos sociétés en raison de l'innovation et des développements technologiques doivent se refléter dans les cadres conceptuels et les normes sans que soient mis de côté les concepts d'éthique et de solidarité et les autres valeurs profondément enracinées dans nos sociétés.

Un séminaire intitulé « ***New Powers and Possibilities: The Ombudsman and Improving Public Service Delivery*** » (« Nouveaux pouvoirs et nouvelles possibilités : l'Ombudsman et l'amélioration de la prestation des services publics ») s'est tenu au Pays de Galles en juin. L'événement, organisé conjointement par l'Association des Ombudsman (Royaume-Uni) et l'IIO a permis d'examiner comment les nouveaux pouvoirs pourraient aider à améliorer la prestation des services publics au Pays de Galles. Il a aussi été question des pratiques exemplaires d'autres pays européens. L'Ombudsman de la Catalogne et président du Réseau européen des médiateurs, Rafael Ribó, a prononcé un discours lors du séminaire qui se déroulait à l'Université d'Aberystwyth. L'événement a eu lieu avant l'entrée en vigueur des nouveaux pouvoirs de l'Ombudsman des services publics du Pays de Galles en juillet. Parmi les invités et les orateurs figurait également la Médiatrice européenne Emily O'Reilly. Pour Nick Bennett (Ombudsman des services publics du Pays de Galles, Royaume-Uni), « ... cet événement a été une occasion fantastique de rassembler la communauté des ombudsman et de discuter des pratiques exemplaires. Nous avons aussi examiné comment les nouveaux pouvoirs de mon bureau pourraient donner une plus grande voix aux sans voix ».

L'Ombudsman parlementaire et des services de santé du Royaume-Uni a organisé un **séminaire sur l'évaluation par les pairs** en collaboration avec l'IIO à Londres en septembre 2019 (voir également la page 83 de ce rapport). Cela faisait suite à l'évaluation du bureau de l'Ombudsman mené par le Président de l'IIO, Peter Tyndall, en collaboration avec Caroline Mitchell, du Financial Ombudsman Service, et Christian Gill, maître de conférences en droit public à l'Université de Glasgow. Le séminaire s'est également appuyé sur l'évaluation du bureau de l'Ombudsman des services publics du Pays de Galles réalisé par l'Ombudsman des collectivités locales et des services sociaux du Royaume-Uni. L'évaluation indépendante d'un bureau d'ombudsman peut aider à répondre aux interrogations sur l'efficacité et l'optimisation des ressources et peut représenter un levier important de changement. Elle permet d'examiner un bureau sous l'angle des normes internationales telles que les Principes de Venise et les pratiques exemplaires partout dans le monde afin de dresser un portrait complet des réalisations et des points à améliorer, que ce soit sur le plan législatif ou dans la pratique. Comme l'évaluation est menée par des pairs, elle s'appuie sur le savoir et l'expérience, ce qu'un consultant ou un contrôleur ne serait peut-être pas en mesure de proposer. L'évaluation par les pairs peut donc être un outil précieux pour améliorer la performance d'un bureau d'ombudsman et démontrer qu'il travaille de façon optimale.

L'Ombudsman des Pays-Bas a organisé un « ***poldershop*** » sur les outils de l'ombudsman à La Haye en novembre 2019 (voir également la page 84 de ce rapport). Cette rencontre portait sur la méthode utilisée par l'ombudsman pour évaluer les actions du gouvernement et sur les fondements de la prise de décisions. Il s'agissait d'examiner les différentes méthodes et de réfléchir à ce qui fonctionne et à ce qui ne fonctionne pas, à comment les ombudsman décident de la méthode à utiliser et à comment ils utilisent ces critères pour parvenir à leurs conclusions et recommandations.

## RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

**L'Ombudsman de l'Alberta (Canada)** a publié un rapport soulignant l'importance de « nouer rapidement de bons contacts » avec les municipalités afin d'établir des relations de collaboration. Il y est aussi question de l'introduction par l'Ombudsman de procédures de résolution rapide, une innovation qui vient à point nommé, car l'institution a reçu plus de 460 plaintes concernant des municipalités pendant la première année où ces dernières ont commencé à relever de sa compétence. L'Ombudsman a également publié un rapport suite à une enquête lancée de son propre chef sur les comités de révision en santé mentale de l'Alberta, étant donné que les recommandations qu'il avait faites aux comités en 2014 n'avaient pas été mises en œuvre. Le rapport faisait alors état de problèmes importants dans la capacité des patients à faire réviser les ordonnances de traitement et de détention obligatoires ou à en faire appel. Neuf recommandations avaient été formulées et avaient toutes été acceptées dans leur principe par le gouvernement de l'Alberta.

**L'Ombudsman de la Colombie-Britannique (Canada)** a mis en œuvre ses nouvelles responsabilités d'enquête sur les plaintes de dénonciateurs et autres allégations d'actes répréhensibles dans la fonction publique en vertu de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public. De plus, il a désormais le mandat d'enquêter lorsqu'un employé croit avoir subi des représailles pour avoir fait part d'une préoccupation. L'Ombudsperson a publié un document intitulé « *Looking Ahead* » (« L'avenir ») suite au symposium « *Future of Parliamentary Ombudsman Functions and Services* » (« L'avenir du mandat et des services de l'ombudsman parlementaire »).

Après toute une série d'activités de sensibilisation au début de 2019, les plaintes déposées auprès de **l'Ombudsman d'Hydro One (Canada)** ont augmenté de près de 19 % pour atteindre le nombre de 567 au total. Parmi celles-ci, 99,1 % ont été réglées dans les 30 jours ouvrables et toutes les recommandations de l'Ombudsman ont été acceptées par Hydro One. Dans son rapport annuel, l'Ombudsman note une tendance croissante de plaintes concernant l'aide financière, ce qui reflète à son avis un enjeu sur la question des prix abordables pour les clients d'Hydro One.

**L'Ombudsman de la Ville de Laval (Canada)** confirme la popularité croissante de ses services avec 793 dossiers, soit 24 % de plus qu'en 2018. En 2019, l'Ombudsman a traité 58 % des plaintes en moins de 30 jours et fait 4 recommandations. Après sept ans en fonction, l'Ombudsman Nadine Mailloux a annoncé qu'elle démissionnait pour devenir Ombudsman de Montréal le 3 août 2020.

M<sup>me</sup> Jill Perron a prêté serment le 28 mai 2019 en tant que nouvel **Ombudsman du Manitoba (Canada)**. Le bureau de l'Ombudsman a rapidement publié des directives sur la façon d'appliquer les lois provinciales sur la santé et la protection de la vie privée pendant la pandémie de

COVID-19. Ses compétences au titre de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public ont été élargies pour inclure les districts scolaires et certaines municipalités. L'Ombudsman a publié un rapport d'enquête sur la divulgation non autorisée de renseignements personnels sur la santé de patients. Une enquête conjointe a été menée avec le Défenseur des enfants et de la jeunesse du Manitoba sur l'utilisation de gaz poivré et l'isolement dans les établissements correctionnels pour jeunes. Les deux institutions ont ouvert en 2019 un bureau commun pour permettre aux populations du Nord un meilleur accès à leurs services.

**L'Ombudsman de Montréal (Canada)** a traité 1 910 nouvelles plaintes et lancé 259 nouvelles enquêtes, s'ajoutant aux 56 enquêtes déjà en cours. L'Ombudsman a enquêté sur le droit d'un arrondissement municipal de contrôler les publications des citoyens sur des médias sociaux comme Twitter et Facebook et a constaté que l'arrondissement avait violé la liberté d'expression des citoyens en bloquant leurs publications. Après près de 17 ans au poste de premier Ombudsman de Montréal, Johanne Savard a annoncé son intention de prendre sa retraite cette année.

En vertu de modifications apportées à la législation provinciale, la responsabilité des plaintes concernant la confidentialité des données et l'accès à l'information, qui incombait autrefois au Commissaire à l'intégrité, a été transférée à **l'Ombud du Nouveau-Brunswick (Canada)**, qui a créé en son sein une nouvelle Division du droit à l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. Il peut désormais enquêter sur les plaintes pour mauvaise utilisation des renseignements personnels par les organismes publics et les fournisseurs de soins de santé et faire des recommandations formelles. L'Ombud a également publié les conclusions de l'enquête menée par son bureau sur les plaintes de mauvais traitements de patients au Centre hospitalier Restigouche, à Campbellton.

En avril 2019, M<sup>me</sup> Colette Langlois a été nommée première **Protectrice des citoyens des Territoires du Nord-Ouest (Canada)**. La Loi sur le protecteur du citoyen a été adoptée en novembre 2018 et précise que le protecteur peut enquêter sur des problèmes survenus après le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Ses compétences comprennent les enquêtes sur le Conseil sur la condition de la femme des TNO, la Société d'habitation des TNO et les offices d'habitation, la Société d'hydro et les ministères du gouvernement des TNO.

Bradley Moss a été nommé en mai 2019 **Représentant des citoyens de Terre-Neuve-et-Labrador (Canada)**. La politique sur un lieu de travail sans harcèlement est entrée en vigueur en avril 2020. Elle établit les circonstances dans lesquelles des plaintes de harcèlement peuvent être déposées contre des membres de l'Assemblée législative. Le Représentant des citoyens est responsable de la réception des plaintes et de la coordination du processus de résolution. Dans l'une de ses enquêtes, un détenu s'est plaint que sa demande d'utiliser un enregistreur vocal à des fins thérapeutiques avait été injustement refusée par l'administration. À la suite de l'enquête, la demande a été autorisée et le ministère de la Justice et de la Sécurité publique s'est engagé à élaborer une politique pour assurer une cohérence face à des demandes similaires à l'avenir.



Une décision contraignante rendue par la Cour d’appel concernant la compétence et l’accès aux dossiers a conclu que l’autorité de **l’Ombudsman de la Nouvelle-Écosse (Canada)** s’inscrit dans le cadre d’un mécanisme de contrôle et d’équilibre législatif visant le bon fonctionnement des institutions démocratiques. Par ailleurs, l’Ombudsman a pu confirmer qu’un comité intergouvernemental chargé d’examiner les décès d’enfants, recommandé par son bureau en 2014, avait bien été mis en place. Le ministère de la Justice a eu des pourparlers avec l’Ombudsman sur la possibilité d’examiner le recours à l’isolement des détenus dans ses installations, ce qui a amené le bureau à préparer et à mener un processus d’examen trimestriel indépendant sur l’utilisation de l’isolement.

L’année 2019 a marqué le 50<sup>e</sup> anniversaire de la Loi sur les langues officielles et le rapport annuel 2018-2019 publié par le **Commissaire aux langues officielles (Canada)** décrit son travail qui consiste à « contribuer à l’avancement des droits linguistiques, à promouvoir la dualité linguistique et à veiller à ce que celle-ci conserve une place prépondérante sur l’échiquier national. » Le Commissaire a traité 1 087 plaintes et s’est rendu deux fois devant la Cour suprême pour plaider en faveur de l’importance du droit d’utiliser la langue officielle de son choix devant les tribunaux fédéraux. La Commission a, par ailleurs, lancé un nouvel outil de dépistage pour aider les institutions fédérales à déterminer leurs forces et les points qu’elles doivent améliorer pour l’intégration des langues officielles dans leur organisation et dans la prestation de leurs services.

**L’Ombudsman de l’Ontario (Canada)** a célébré le premier anniversaire de ses nouvelles responsabilités concernant les plaintes sur la prestation de services en français et les plaintes relatives aux organismes de protection de l’enfance. Ces changements ont motivé la création d’une Unité des services en français et d’une Unité des enfants et des jeunes, toutes deux intégrées au bureau de l’Ombudsman. De plus, l’Ombudsman Paul Dubé a annoncé une nouvelle enquête d’importance sur les retards à la Commission de la location immobilière (CLI) de l’Ontario, le tribunal administratif chargé de régler les litiges relatifs à la location résidentielle. Plus de 200 plaintes ont été reçues au sujet de la CLI en 2018-2019 et au moins 80 d’entre elles concernaient spécifiquement des retards ; l’Ombudsman a reçu près de 110 plaintes de plus à ce sujet en 2019-2020. M. Dubé a aussi lancé une deuxième enquête systémique majeure sur la surveillance des foyers de soins de longue durée par le ministère des Soins de longue durée et le ministère de la Santé de la province pendant la pandémie de COVID-19. L’enquête portera sur la question de savoir si la surveillance des foyers de soins de longue durée pendant la crise du coronavirus est adéquate pour assurer la sécurité des résidents et du personnel.

Le **Protecteur du Citoyen du Québec (Canada)** a traité environ 20 000 demandes de service et a rendu publics quatre rapports. Le premier rapport porte sur l’application, par un ministère, de la Loi facilitant la divulgation d’actes répréhensibles à l’égard des organismes publics, en vertu de laquelle un lanceur d’alerte peut s’adresser au Protecteur du citoyen ou au responsable interne



de son organisme. De plus, le Protecteur du citoyen a rendu public en mai 2020 son propre bilan de la mise en œuvre de la Loi dans lequel il adresse au gouvernement 21 recommandations. Enfin, en mai 2020, le Protecteur du citoyen a entrepris une enquête d'envergure sur la gestion gouvernementale de la crise de la COVID-19 dans le réseau d'hébergement pour personnes âgées.

**L'Ombudsman de la Saskatchewan (Canada)** a reçu 3 807 plaintes en 2019, dont 2 937 relevaient de sa compétence ; il a formulé des recommandations formelles à des organismes provinciaux et municipaux dans 35 autres cas. Les plaintes concernant les services sociaux ont continué de constituer la plus grande part des problèmes soulevés, avec celles concernant les établissements correctionnels et les municipalités. L'engagement continu de l'Ombudsman auprès des municipalités a abouti à une enquête exhaustive sur l'inconduite du conseil municipal dans le village de villégiature de Candle Lake. Mentionnons aussi une enquête majeure sur le coût des médicaments facturés aux résidents des établissements de soins de longue durée relevant de l'Autorité sanitaire de la Saskatchewan et une série d'enquêtes sur les procédures disciplinaires à l'encontre des détenus dans les établissements correctionnels provinciaux.

**L'Ombudsman des contribuables (Canada)** a publié son rapport annuel 2019-2020, ainsi qu'un rapport détaillant les retards importants et le manque de transparence dans le traitement par l'Agence du revenu du Canada des remboursements d'impôts des particuliers et des demandes de redressement. L'Ombudsman a aussi enquêté sur l'administration de l'Allocation canadienne pour enfants, concluant que l'application des critères d'admissibilité par l'Agence était rigoureuse.

La petite équipe de **L'Ombudsman de Toronto (Canada)** a traité plus de 2 300 dossiers et publié quatre rapports publics. L'Ombudsman Susan Opler a formulé 29 recommandations officielles, qui ont toutes été acceptées par la Ville de Toronto. Son bureau a publié un rapport concluant que l'enquête de la Commission de transport de Toronto (TTC) manquait d'équité et de transparence et qu'elle a abouti à des conclusions déraisonnables. La TTC s'est engagée à introduire dans tout son système une stratégie de lutte contre le racisme. Pendant les premiers mois de 2020 et pendant la pandémie de COVID-19, l'Ombudsman de Toronto a poursuivi son travail essentiel de surveillance. Particulièrement préoccupée par une mauvaise communication et des directives peu claires, l'Ombudsman a recommandé à la Ville de Toronto de diffuser des informations plus claires au public, ce qu'elle a fait.

**L'Ombudsman des vétérans (Canada)** a mis sur pied une équipe chargée de la réception des plaintes afin de simplifier le processus des plaintes individuelles transmises au cabinet du Ministre des Anciens Combattants du Canada. Un nouveau modèle a été adopté et des séances d'information ont été organisées pour mieux faire comprendre comment l'Ombudsman veille à l'équité dans ses enquêtes. Le bureau de l'Ombudsman a publié un rapport systémique, soit une analyse qui compare la situation des vétérans dans différentes situations dans le cadre de chacun des trois régimes de prestations du Canada concernant leur compensation financière à

vie. L'Ombudsman a en outre lancé le recours à des micro-enquêtes pour examiner les plaintes susceptibles d'affecter plusieurs personnes. L'Ombudsman Craig Dalton a quitté ses fonctions.

De mémoire, ce fut l'année la plus difficile pour **l'Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery (Ohio, États-Unis)**. Son bureau a enquêté sur 957 plaintes, dont 51 % concernaient des organismes du comté, tandis que les autres concernaient des organismes municipaux, étatiques et fédéraux ou encore des systèmes éducatifs. Il a apporté une assistance ou une résolution rapide à 6 069 autres foyers. Le comté de Montgomery a connu 19 tornades qui ont causé plus d'un milliard de dollars en dommages matériels. Même s'il n'y a eu qu'un seul décès, des milliers de vies ont été bouleversées. Le 8 août 2019, un homme armé a ouvert le feu dans un complexe de loisirs très fréquenté, tuant neuf personnes et en blessant 17 autres. Le bureau a dû répondre aux nombreuses plaintes concernant le rétablissement des services, le logement et les services de santé mentale. L'Ombudsman Diane Welborn et son équipe ont continué de produire une série télévisée locale, une chronique hebdomadaire dans le journal régional, ainsi qu'un bulletin électronique hebdomadaire sur les activités du bureau qui est distribué à plus de 225 fonctionnaires du sud-ouest de l'Ohio.

**L'Ombudsman d'Hawaï (États-Unis)** a célébré son 50<sup>e</sup> anniversaire en 2019. Le bureau a reçu 3 355 plaintes qui relevaient de sa compétence. Dans le cadre d'une de ses enquêtes significatives l'ombudsman a découvert un arriéré considérable dans les décisions écrites de la Commission d'appel des relations du travail d'Hawaï, certaines décisions n'étant toujours pas publiées après des mois, voire des années après la date de la première audience du dossier. En collaboration avec l'Ombudsman, la Commission a pu déterminer que les réductions de personnel remontant à 2010 étaient à la source de ce problème ; c'est ainsi qu'elle a demandé et obtenu auprès du Département du travail d'Hawaï le financement nécessaire pour embaucher un nouvel avocat. L'Ombudsman Robin Matsunaga a également discuté avec le professeur Laurence Marks de la Northwestern University des efforts continus de l'université pour créer un bureau d'Ombudsman.

**L'Ombudsman de l'Iowa (États-Unis)** a constaté une augmentation des plaintes pour la sixième année consécutive (7 % de plus en 2019). On s'attend à ce que ces chiffres augmentent encore avec l'entrée en vigueur d'une nouvelle loi exigeant que les fonctionnaires locaux soient informés de l'existence de l'Ombudsman et de ses services d'enquête. Dans certains domaines, à savoir les services correctionnels, le nombre de plaintes a augmenté de 30 % par rapport à 2018. Parmi les enquêtes récentes, mentionnons une enquête sur l'accès des détenus aux programmes de traitement des délinquants sexuels, qui révèle que certains établissements correctionnels refusaient d'appuyer les demandes de libération conditionnelle des détenus qui n'avaient pas encore terminé leur programme de traitement, tout en réservant l'accès à ces programmes aux détenus qui étaient près de la fin de leur incarcération. L'Ombudsman a aussi enquêté sur la qualité et la quantité de nourriture servie dans les prisons, notant de graves lacunes dans les services fournis par les fournisseurs sous contrat.





**INFORME ANUAL  
2019/2020**



## PREFACIO

---

Estimados miembros:

La primera mitad del ejercicio de afiliación (de julio de 2019 a febrero de 2020) fue muy activa, con múltiples eventos, seminarios y oportunidades para el intercambio personal con colegas de todo el mundo. En la segunda mitad de este ejercicio de afiliación hemos tenido que lidiar con cambios repentinos, ante la irrupción en nuestras vidas de la pandemia de la COVID-19, que nos ha puesto frente a retos sin precedentes tanto en nuestro entorno laboral como en nuestras vidas privadas.

En todo el mundo los estados se han visto obligados a combatir la pandemia declarando el estado de alarma o emergencia. Los confinamientos han tenido graves efectos sobre la economía, y las tasas de desempleo han crecido rápidamente. Tanto los operadores privados como los prestadores servicios públicos han tenido problemas para adaptarse y permitir que el personal trabaje a distancia, de forma segura desde sus casas, manteniendo al tiempo su oferta de servicios. Los servicios sanitarios han estado funcionando bajo una enorme presión, y los centros educativos han tenido que cerrar sus puertas, lo que ha supuesto una carga adicional para muchas familias. Con frecuencia, padres y madres se han visto obligados a teletrabajar y educar a sus hijos en casa al mismo tiempo.

En una resolución de fecha 18 de mayo de 2020, la Junta Directiva del IIO se pronunció al respecto, haciendo un llamamiento a todas las instituciones de ombudsman para que multipliquen sus esfuerzos y desempeñen un papel activo a la hora de garantizar la protección de los derechos fundamentales y defender los principios de transparencia y responsabilidad en la administración pública. En tiempos tan difíciles como los actuales, el ombudsman es más necesario que nunca. Nuestro papel es esencial a la hora de garantizar que las personas tienen acceso a los servicios públicos que necesitan, y que estos servicios se prestan de forma justa.

La pandemia nos afecta a todos, pero desde nuestro trabajo diario sabemos que sus efectos sobre las personas más vulnerables de nuestras comunidades (personas mayores o discapacitadas en instituciones residenciales, menores, solicitantes de asilo y refugiados, personas sin hogar y personas privadas de libertad) están siendo desproporcionados.

Esperábamos aprovechar este informe para hacer un repaso de una fructífera 12ª Conferencia Mundial del IIO, que debía haberse celebrado en Dublín en el mes de mayo de 2020, y en la que se habría abordado el tema «Giving Voice to the Voiceless» («Una voz para quienes no la tienen»), es decir, el apoyo a los más vulnerables de nuestras sociedades.

Lamentablemente, nos vimos obligados a posponer nuestra conferencia un año, pero estamos seguros de que el tema de la conferencia será aún si cabe más oportuno dentro de un año, pues contaremos con más experiencia sobre el mismo y podremos valorar de forma más completa el impacto de la pandemia y las formas en las que se han adaptado nuestras oficinas para dar respuesta a los nuevos retos.

Esperamos que las cosas mejoren en el próximo año y que podamos reunirnos una vez más presencialmente en Dublín, en el mes de mayo de 2021, para intercambiar nuestras experiencias y los conocimientos obtenidos a partir de las mejores prácticas de cada uno. Continúen desarrollando el extraordinario trabajo que han venido desempeñando en los pasados meses de pandemia, y manténgase a salvo hasta que volvamos a encontrarnos.



Peter Tyndall  
Presidente del IIO



Werner Amon  
Secretario General del IIO





## ÍNDICE

<b>ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN</b>	<b>157</b>
Miembros del IIO	157
Solicitudes pendientes	158
<b>FORMACIÓN</b>	<b>160</b>
Formación para investigadores de Ombudsman en Fiji	160
Seminario de revisión por pares en Londres	161
Taller sobre el Reglamento General de Protección de Datos en Riga	161
Poldershop sobre las herramientas del Ombudsman en La Haya	162
Taller sobre inteligencia artificial en Barcelona	163
<b>12ª CONFERENCIA MUNDIAL DEL IIO</b>	<b>165</b>
<b>SUBVENCIONES REGIONALES</b>	<b>166</b>
Breve resumen	166
Situación actual	167
<b>OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS</b>	<b>169</b>
Ombudsman de Chipre	169
Apoyo para el Defensor del Pueblo de Georgia	170
El IIO apoya a su colega en México	171
El Protector Público de Sudáfrica se enfrenta a cargos	172
<b>INVESTIGACIÓN &amp; PUBLICACIONES</b>	<b>173</b>
Historia del IIO	173
Documentos del IIO sobre las mejores prácticas	173
<b>PROYECTOS DEL IIO</b>	<b>175</b>
Principios de Venecia	175
Grupo de Trabajo de la ONU	177

<b>COOPERACIÓN &amp; RELACIONES EXTERNAS</b>	<b>181</b>
Participación del IIO en eventos internacionales	181
Visitas a la Secretaría General	188
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>	<b>189</b>
El nuevo Secretario General asume al cargo	189
El Comité Ejecutivo celebra su reunión intermedia	189
Elecciones de los nuevos Directores regionales	190
Elección de los funcionarios del IIO	192
La Junta Directiva se reúne de forma electrónica	193
<b>FINANZAS</b>	<b>194</b>
Situación financiera actual	194
Cuotas de afiliación	195
Auditoría externa	196
<b>NOTICIAS DE LAS REGIONES</b>	<b>197</b>
Región de África	197
Región de Asia	202
Región de Asia Austral & Pacífico	205
Región de Caribe & América Latina	211
Región de Europa	216
Región América del Norte	218



## ASUNTOS DE AFILIACIÓN

Cuando comenzó el ejercicio de afiliación 2019/2020, nadie podía imaginarse el dramático cambio que iba a sufrir el mundo en los meses siguientes. Al inicio de 2020, la enfermedad por coronavirus se propagó por prácticamente todas las partes del mundo, provocando graves perjuicios y daños en todos los aspectos. Una de las consecuencias de la crisis del coronavirus fue el colapso total de la movilidad internacional, que supuso que el IIO se viera obligado a aplazar su Conferencia Mundial, cuya celebración estaba programada para el mes de mayo de 2020 en Dublín. Sin embargo, la celebración de la reunión anual de la Junta del IIO no se aplazó, habiéndose celebrado de forma telemática. Como símbolo de resiliencia y continuidad, el IIO admitió a un importante número de nuevos miembros.

### MIEMBROS DEL IIO

Actualmente, el IIO está formado por 253 miembros, de los cuales 205 son miembros con derecho a voto y 48 son miembros sin derecho a voto. Los miembros con derecho a voto y los miembros sin tal derecho proceden de 109 países diferentes (África: 29; Asia: 14; Asia Austral & Pacífico: 8; Caribe & América Latina: 9; Europa: 47; América del Norte: 2).

A continuación se muestra la distribución regional:

Distribución regional de la afiliación del IIO		
Región	Miembros con derecho a voto	Miembros generales
África	32	7
Asia	24	13
Asia Austral & Pacífico	18	3
Caribe & América Latina	27	1
Europa	87	8
América del Norte	17	16
<b>TOTAL (en todas las regiones)</b>	<b>205</b>	<b>48</b>

**Número total de miembros en 2019/2020: 253**  
*(Número total de miembros en 2018/2019: 245)*

En 2019/2020, el IIO dio la bienvenida como nuevos miembros a nueve instituciones y un miembro individual, de modo que el número de miembros pasó de los 245 miembros de 2018/2019 hasta los actuales 253.

El número de miembros con derecho a voto aumentó en ocho. En la reunión virtual de la Junta del IIO celebrada en mayo de 2020 se concedió la condición de miembros con derecho a voto del IIO a siete instituciones. Dos de estos nuevos miembros con derecho a voto procedían de la Región de África, a saber, la Autoridad de Control Administrativa (Libia) y el Ombudsman Militar (Sudáfrica); otros dos procedían de la Región de Asia: la Comisión del Ombudsman de los Ciudadanos del Gobierno Metropolitano de Seúl (Corea del Sur) y la Oficina del Ombudsman de Filipinas. Además, se incorporaron nuevos miembros con derecho a voto procedentes de la Región de Europa (el Comisionado para los Derechos Humanos, Federación Rusa) y de la Región de América del Norte (el Ombudsman de los Territorios del Noroeste y el Representante del Ciudadano para la Provincia de Terranova y Labrador, ambas procedentes de Canadá). El octavo «nuevo» miembro con derecho a voto es el Comisionado Canadiense de Lenguas Oficiales, que fue rápidamente readmitido por el IIO tras haber interrumpido su afiliación como miembro con derecho a voto durante algunos meses de 2019.

Un miembro con derecho a voto de la Región de Caribe & América Latina, el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, canceló su afiliación al IIO.

También se produjeron algunos cambios en la afiliación al IIO sin derecho a voto: se unió al IIO el Ombudsman de Balochistán para la Protección contra el Acoso de las Mujeres en el Trabajo (Pakistán); el Ombudsman de Ciudad del Cabo (Sudáfrica) renovó su afiliación tras haber recibido el consentimiento del ayuntamiento, y también se convirtió en miembro del IIO el experto legal Luka Glušac, un antiguo asesor del Ombudsman de Serbia y becario de investigación (Región de Europa). Dos personas, Myra Williamson (Asia Austral & Pacífico) y Marko Lazarević, suspendieron su afiliación al IIO. En resumen, la afiliación al IIO sin derecho a voto creció en un total de un miembro.

## **SOLICITUDES PENDIENTES**

Entre julio de 2019 y junio de 2020, diez instituciones se pusieron en contacto con la Secretaría General del IIO, en su proceso de valoración sobre si convertirse en miembros del IIO. En el resumen siguiente se enumeran dos tipos de potenciales instituciones miembro, a saber, aquellas que han solicitado información sobre la afiliación al IIO, y aquellas otras que ya han remitido a la Secretaría General toda la documentación necesaria en relación con la solicitud de afiliación (estas últimas, en letra cursiva).

### **Ásia:**

- Comisión del Ombudsman Cívico de Ulsan (UCOC), Corea del Sur

**Caribe & América Latina:**

- Oficina del Ombudsman, Granada
- Oficina del Ombudsman, Guyana
- Oficina del Comisionado Parlamentario, Santa Lucía

**Europa:**

- Ombudsman de la Policía, Irlanda
- Oficina de Control Administrativo y Auditoría del Estado, Palestina
- *Ombudsman de la Policía de Irlanda del Norte, Reino Unido*

**América del Norte:**

- Investigador Correccional de Canadá
- Ombudsman de la Organización de los Estados Americanos, EE.UU.
- Oficina del Ombudsman del Empleado de la ciudad de Seattle, EE.UU.

## FORMACIÓN

---

### LA REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO ORGANIZA UNA FORMACIÓN PARA INVESTIGADORES DE OMBUDSMAN EN FIJI

Catorce representantes procedentes de siete países del Pacífico participaron en la formación para investigadores de ombudsman celebrada en Fiji en el mes de julio de 2019.

La oficina del Ombudsman de Nueva Zelanda lideró la formación, que consistió en el análisis de una queja típica a lo largo de todo el proceso de investigación. Representantes de las oficinas de los ombudsman de Victoria, Australia Occidental y la Commonwealth de Australia ayudaron con la presentación de materiales durante toda la formación. Ponentes procedentes del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y de la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito presentaron una sesión sobre la lucha contra la corrupción; la Alta Comisionada de Naciones Unidas para los Derechos Humanos se dirigió también a los participantes hablando sobre aspectos más generales relacionados con los derechos humanos.

El Ombudsman Principal de Nueva Zelanda y Presidente de la Región de Asia Austral & Pacífico, Peter Boshier, explicó que: «El objetivo se centra en las competencias de las leyes de ombudsman de los países de las islas del Pacífico, en los escenarios y en ejemplos de casos». Asimismo, destacó que: «Las oficinas no tienen modelos de investigación idénticos, pero los principios subyacentes de equidad y transparencia son comunes a todas ellas».

Tanto la oficina de Nueva Zelanda como las de Australia tienen, al igual que el IIO, el compromiso de ayudar a la totalidad de las organizaciones del Pacífico a aumentar sus capacidades; ofrecer formación es una forma tangible en la que se puede prestar esta ayuda. La organización de formaciones y la prestación de apoyo por parte del personal de los ombudsman de Nueva Zelanda y Australia será una herramienta de crecimiento muy útil a través de la que podrán desarrollarse tanto las capacidades internas como las redes internacionales.

«Nuestro objetivo es capacitar a los funcionarios investigadores de los ombudsman de la Región del Pacífico y fortalecer relaciones y redes para promocionar el compromiso y la ayuda constante. Formar a este grupo de investigadores es una buena manera de capacitarles para que puedan implementar lo que han aprendido y ayudar a otros miembros de sus oficinas a desarrollar sus aptitudes», afirmó el Ombudsman Boshier.

Chris Field, Vicepresidente Segundo del IIO y Ombudsman de Australia Occidental, agradeció la oportunidad de participar en la formación con todas las instituciones de las islas del Pacífico, y declaró que esta iniciativa de formación constituye también una plataforma ideal para renovar y construir relaciones de amistad con importantes vecinos y amigos de las islas del Pacífico.



El programa estuvo copatrocinado por el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) y reunió a representantes de las oficinas de los ombudsmen de las Islas Cook, las Islas Salomón, Papúa Nueva Guinea, Samoa, Tonga, Tuvalu y Vanuatu. Al programa le siguió un taller de trabajo de dos días de duración celebrado en el mes de marzo en Vanuatu, en el que la oficina del Ombudsman de Nueva Zelanda ofreció formación sobre investigaciones e inspecciones en prisiones.

## **SEMINARIO DE REVISIÓN POR PARES DE LONDRES**

El Ombudsman Parlamentario y de Servicios Sanitarios (PHSO) de Reino Unido organizó un taller de trabajo presentando el concepto de la revisión por pares como posible herramienta para mejorar el rendimiento de las oficinas de ombudsman, demostrar la relación calidad-precio y aprender a partir de las mejores prácticas de los otros.

El seminario aprovechó la experiencia práctica de dos recientes revisiones por pares. La primera revisión por pares del Ombudsman Parlamentario y de Servicios Sanitarios estuvo dirigida por el Presidente del IIO Peter Tyndall, junto con la fallecida Caroline Mitchell, del Servicio del Ombudsman Financiero, y Chris Gill, de la Universidad de Glasgow. La segunda corrió a cargo del Ombudsman para el Gobierno Local Británico y los Servicios Sociales, sobre el Ombudsman de Servicios Públicos de Gales.

En el seminario se analizaron las razones para llevar a cabo una revisión por pares, el impacto que la misma puede tener sobre la metodología a utilizar, un estudio detallado sobre la forma en que se llevan a cabo las revisiones, y las lecciones aprendidas.

Tras el seminario se elaboró un nuevo Documento de Mejores Prácticas del IIO para ayudar a quienes quieran acometer una revisión por pares en el futuro.

## **TALLER DE TRABAJO SOBRE EL REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS**

El taller de trabajo de la Región de Europa del IIO fue organizado por la Oficina del Ombudsman de Letonia en Riga. El taller se centró en el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD) y los distintos aspectos que las instituciones de derechos humanos han de considerar en su trabajo.

Durante la primera sesión, los ponentes abordaron cuestiones relativas al RGPD y a la supervisión, y analizaron de forma detallada la labor reguladora llevada a cabo en el marco europeo a lo largo de muchos años. Se presentaron ante los participantes recientes casos legales y experiencias

desde la perspectiva del RGPD, y los ponentes de destacaron también distintos puntos de interés que han de ser tenidos en cuenta.

La segunda sesión estuvo dedicada al RGPD y las experiencias habidas en el ámbito nacional. Ponentes procedentes de distintos países presentaron ejemplos de sus mejores prácticas, y debatieron sobre los retos a los que han de hacer frente tras el primer año de vigencia del RGPD. Algunos de los principales aspectos destacados durante esta sesión incluyeron preguntas sobre cómo implementar en una organización la privacidad desde el diseño, cómo estar preparado para la digitalización, cómo lidiar con información manejada por distintas organizaciones, o cómo ceder información confidencial, así como sobre las bases legales para el tratamiento de los datos personales.

La tercera sesión consistió en pequeños grupos de trabajo, en los que se pidió a los participantes que resolvieran distintos casos relacionados con la protección de datos.

Las presentaciones de la segunda jornada de la formación comenzaron con la protección de datos personales en el ámbito informativo, y cubrieron temas tales como el tratamiento de los datos personales en la publicación de fotografías periodísticas, el derecho a la información y el derecho al olvido. En la tarde, se dividió de nuevo a los participantes en dos grupos más pequeños para hablar sobre los distintos aspectos que pueden surgir en la gestión del trabajo diario de las oficinas de los ombudsmán. Se debatió sobre el papel general del ombudsmán en la protección de los datos personales, el derecho del ombudsmán a acceder a la información, el tratamiento de los datos personales en los expedientes de los casos de los ombudsmán con fines de investigación, y el derecho de los reclamantes a acceder a la información sobre su caso.

## **«POLDERSHOP» SOBRE LAS HERRAMIENTAS DEL OMBUDSMAN**

El Ombudsmán nacional holandés, Reinier Van Zutphen, invitó a los participantes a otro «*poldershop*», que tuvo lugar en La Haya en el mes de noviembre de 2019.

En esta edición del «*poldershop*» se debatió sobre cómo el ombudsmán valora las medidas del gobierno y las bases que le llevan a tomar sus decisiones. En algunas se remiten a la ley, otras a tratados, y en otras se utilizan sus propias listas de normas; en la mayoría, sin embargo, parece que se acude a una combinación de las tres.

Los participantes analizaron las distintas metodologías y reflexionaron sobre cuáles funcionan y cuáles no. Además, debatieron sobre cómo el ombudsmán decide el método a utilizar y la forma en que estos criterios conducen a la adopción de sus conclusiones y recomendaciones.

## TALLER SOBRE INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y DERECHOS HUMANOS

En el mes de marzo de 2020, la Región de Europa organizó un taller de trabajo internacional sobre «*Artificial Intelligence and Human Rights: Ombudsmanship Challenges, Roles, and Tools*» («Inteligencia Artificial y Derechos Humanos: retos, roles y herramientas de los ombudsmen»), que se celebró en Barcelona bajo los auspicios del Defensor del Pueblo de Cataluña.

La primera mesa redonda se centró en las realidades y los límites de la inteligencia artificial (IA) y en un análisis sobre incidentes positivos y negativos, y su impacto sobre nuestros derechos. Durante la sesión, el Ombudsman griego, Andreas Pottakis, subrayó que la IA puede convertirse en una limitación a la libertad de expresión, en la medida en que puede tomar decisiones por nosotros y cambiar la forma en la que vivimos. En este sentido, resulta esencial garantizar la confianza como aspecto clave.

En la segunda sesión del seminario, se identificaron los elementos más importantes para un sistema de libertades y derechos, y para el ejercicio de la democracia. Durante esta sesión, se puso de manifiesto que los ombudsmen debían actuar como pioneros, sentando las bases legales de la IA. Además, en la mesa redonda se habló sobre la importancia de una nueva generación de derechos para paliar los efectos negativos de la evolución tecnológica.

En otra mesa redonda sobre «*rights, challenges and fundamental issues*» («derechos, retos y aspectos fundamentales») se aplicaron la teoría y los debates de las sesiones anteriores a los diferentes temas que afectan a nuestra sociedad, como la salud, la ciberseguridad o la anonimidad de la sociedad, y abordó la importancia de proteger a las personas a través de sus datos. En lo que respecta a los tratados internacionales, los representantes de las distintas agencias europeas presentaron sus diferentes visiones. Gregor Strojín, Presidente del Comité ad hoc sobre Inteligencia Artificial (CAHAI) del Consejo de Europa, declaró que no todo lo que es factible para la tecnología resulta admisible desde la perspectiva de los derechos humanos. Geraldine Mattioli-Zeltner, asesora del Comisionado Europeo para los Derechos Humanos del Consejo de Europa, ofreció una visión positiva, destacando el gran potencial de la IA para los derechos humanos. Peter Bonnor, funcionario legal senior del Ombudsman de Europa, animó a los ombudsmen a aprovechar la oportunidad para participar en la actividad legislativa sobre IA.

La última sesión del seminario se centró en el papel que desempeñan las instituciones del ombudsman, y los retos y oportunidades a los que se enfrentan a la hora de tratar con la IA. Los participantes debatieron sobre las distintas perspectivas y experiencias habidas en Europa. Quirine Eijkman, Vicepresidenta del Instituto Holandés para los Derechos Humanos, hizo un llamamiento a los ombudsmen para que se involucren más en el ámbito de la IA y los análisis de algoritmos, y el Ombudsman Federal de Bélgica, Eric Houtman, se centró en la IA relacionada con las necesidades energéticas y sus beneficios a este respecto. El Defensor del Pueblo de

Cataluña, Rafael Ribó, subrayó que el concepto de derechos humanos va más allá de la ley, y elogió al IIO por el camino que está abriendo en el ámbito de los derechos humanos y la IA.

## 12ª CONFERENCIA MUNDIAL DEL IIO

---

En el mes de mayo de 2020 tenían que haberse celebrado en Dublin la 12ª Conferencia Mundial del IIO y la Asamblea General, que, sin embargo, hubieron de ser pospuestas un año, ante los efectos de la pandemia. Ha sido una decisión difícil de tomar, especialmente considerando que la oficina del Ombudsman de Irlanda, el anfitrión de nuestra conferencia, había ya realizado una gran cantidad de trabajo de preparación y organización del evento. El IIO quiere aprovechar esta oportunidad para dar las gracias al Presidente del IIO, Peter Tyndall, y a su competente equipo, por la extraordinaria calma y profesionalidad con la que gestionaron la imprevisible circunstancia de esta pandemia y el aplazamiento de la conferencia.

El tema de la 12ª Conferencia Mundial del IIO es «*Giving Voice to the Voiceless*» («Una voz para quienes no la tienen»). Es en tiempos tan difíciles como estos cuando el ombudsman es más necesario que nunca. Nuestro papel es esencial a la hora de garantizar que las personas tienen acceso a los servicios públicos que necesitan, y que estos servicios se prestan de forma justa. La pandemia nos afecta a todos, pero, como sabemos gracias a nuestro trabajo diario, su efecto sobre los más vulnerables de nuestra sociedad (ancianos y discapacitados en instituciones asistenciales, menores, solicitantes de asilo y refugiados, personas desamparadas o personas privadas de su libertad) es desproporcionado. Así, el tema de la conferencia será si cabe más relevante en el año próximo, cuando seamos capaces de desentrañar el impacto de esta pandemia, los nuevos retos a los que habremos de hacer frente, y en qué medida ha cambiado el ámbito de las quejas que recibamos de los ciudadanos que precisen ayuda.

En el momento de finalizar este informe, el número de nuevos infectados está creciendo de nuevo, y muchos de nosotros nos preparamos para una segunda olea de la pandemia en otoño de 2020. Es difícil predecir cómo va a evolucionar, pero esperamos que las cosas mejoren y que podamos vivir la gratificante experiencia de reencontrarnos en persona en la 12ª Conferencia Mundial del IIO y Asamblea General en Dublín, del 23 al 28 de mayo de 2021.

## SUBVENCIONES REGIONALES

---

En la primera mitad del 2019/2020 el IIO se dedicó a gestionar los proyectos que miembros de las seis Regiones Mundiales del IIO habían puesto en marcha al amparo de los programas de subvenciones regionales 2015/2016 y 2018/2019. El importe total transferido a aquellos beneficiarios que cumplían todos los requisitos para recibir una subvención (como la finalización del proyecto y la emisión de un informe sobre el mismo) ascendió a unos 30 000 euros.

### BREVE RESUMEN

Un miembro de la **Región de Asia**, el Ombudsman de la Provincia de Sindh (Pakistán), completó la documentación de su seminario sobre «*Challenges of Health Care System in Sindh – Role of Provincial Ombudsman Sindh*» («Los retos del sistema de cuidados sanitarios en Sindh: el papel del Ombudsman de la Provincia de Sindh»), que se celebró en Mirpurkhas en 2017 y para el que se había reservado una de las subvenciones regionales 2015/2016. El seminario se centraba en las instalaciones sanitarias existentes, identificando brechas y diseñando estrategias innovadoras para mejorar la prestación de servicios en la Provincia de Sindh.

Todos los demás miembros que completaron los proyectos regionales dentro del periodo al que se refiere este informe percibieron los fondos del IIO asignados al amparo del programa de subvenciones regionales 2018/2019.

En la **Región de África**, el Ombudsman de Níger pidió ayuda para sufragar su campaña contra el matrimonio infantil. Negar la educación a las niñas y forzarlas a contraer matrimonio es una práctica común, especialmente en las zonas rurales del país. En conversaciones con los líderes tribales, religiosos y comunitarios, el Ombudsman explicó que los matrimonios forzados constituyen una total violación de los derechos humanos con graves consecuencias para la salud física y mental del menor, y animó a su audiencia a desarrollar alternativas y ponerlas en práctica. La campaña se centró en el departamento de Kollo, en la región de Tillabéry, donde el problema resulta particularmente urgente.

La **Región de Asia Austral & Pacífico** recibió fondos para el «*Ombudsman Investigators Training Workshop for Pacific Ombudsmen's offices*» («Taller de trabajo y formación para investigadores de ombudsman de las oficinas de ombudsman del Pacífico») que investiga quejas, que tuvo lugar en Fiji entre los días 29 de julio y 3 de agosto de 2019. Colaboradores del Ombudsman de Nueva Zelanda, que lideraron la formación, mostraron cómo tramitar una queja típica a lo largo de todo el proceso de investigación, desde la recepción de una comunicación hasta la conclusión.

En la **Región de Caribe & América Latina**, el IIO satisfizo una subvención regional para la 10ª Conferencia y Formación Bienal de la Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA), que había tenido lugar durante el periodo cubierto por el informe 2018/2019 (véase el Informe Anual del IIO 2018/2019, pág. 147). Además, el IIO realizó un pago parcial al Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires para ayudarle a comenzar su misión como observador electoral de los países americanos. El primer país en el que intervino el Defensor del Pueblo de Buenos Aires fue Guatemala. Entre los demás destinos se encuentran Bolivia (elecciones en octubre de 2020), Estados Unidos (elecciones presidenciales en noviembre de 2020), y Perú (elecciones presidenciales en abril de 2021). Los principales objetivos de esta misión son fortalecer los derechos políticos de los grupos vulnerables, como mujeres, migrantes, jóvenes, miembros del colectivo LGTB y personas discapacitadas, así como promover valores tales como la equidad, la inclusividad, la transparencia, la diversidad y la competencia en los procesos electorales.

En la **Región de Europa**, el IIO cofinanció un taller de trabajo sobre el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea. El taller de trabajo, organizado por la oficina del Ombudsman de Letonia, se celebró los días 16 y 17 de octubre de 2019 en Riga.

La **Región de América del Norte** recibió subvenciones regionales para dos proyectos. Uno de ellos, el simposio del Ombudsperson de Columbia Británica sobre el «*Future of Parliamentary Ombudsman Mandate and Services*» («Futuro del mandato y los servicios del ombudsman parlamentario») se había ya celebrado en el mes de junio de 2019 (véase el Informe Anual 2018/2019), aunque los fondos no se pidieron hasta el periodo 2019/2020. El segundo proyecto fue implementado por tres oficinas de ombudsman con sede en EE.UU.: la oficina del Ombudsman del Condado de Dayton y Montgomery, la Oficina del Ombudsman del Estado de Iowa, y la Oficina del Ombudsman del Estado de Hawái, quienes organizaron un taller de trabajo sobre la gestión de conductas de quejas poco razonables que se celebró en septiembre de 2019 en Hawái, conjuntamente con la 40ª Conferencia Anual de la Asociación de Ombudsman de Estados Unidos.

## **SITUACIÓN ACTUAL**

El programa de subvenciones regionales 2019/2020 no ha podido ponerse aún en marcha. Tras la decisión adoptada por la Junta en Mérida, se había reservado la cantidad de 42 000,00 euros para ayudar a que los miembros con presupuestos limitados puedan asistir a la Conferencia Mundial del IIO en Dublín en mayo de 2020. Como consecuencia de la crisis del coronavirus, la Conferencia Mundial del IIO en Dublín hubo de ser pospuesta, y, hasta esta fecha, ninguna de las subvenciones regionales 2019/2020 asignadas a los miembros cuyas cuotas de registro y gastos de desplazamiento correrán a cargo del IIO ha sido abonada. No obstante, los acuerdos alcanzados entre el IIO y los beneficiarios de la ayuda para la Conferencia Mundial del IIO siguen

siendo válidos, y confiamos en que puedan llevarse a efecto en 2021, cuando se ha previsto la celebración de la Conferencia Mundial del IIO.

Al igual que en años anteriores, en 2019/2020 los beneficiarios de las subvenciones regionales del IIO solicitaron a este opciones de prefinanciación para los proyectos regionales. Para poder dar cumplimiento a esta recurrente solicitud, la Junta Directiva del IIO acordó introducir modificaciones a las normas de auditoría del IIO. A partir de ahora, los miembros del IIO podrán solicitar el pago de un anticipo parcial cuando no puedan afrontar el coste inicial del proyecto para el que se haya concedido una subvención regional.



## OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS – PRESTANDO APOYO

---

Durante varios años, el IIO ha venido recibiendo información de forma reiterada sobre circunstancias difíciles que suponen una amenaza para el trabajo independiente de los ombudsmen de todo el mundo. En su calidad de única organización global dedicada a la promoción de las instituciones de ombudsmen, el IIO se toma muy en serio estos retos, habiendo ofrecido su apoyo y su solidaridad a colegas ombudsmen de todo el mundo, independientemente de que sean instituciones miembro o no.

### OMBUDSMAN DE CHIPRE

En el Informe Anual del IIO 2017/2018 ya se dio cuenta del caso del Comisionado para la Administración y los Derechos Humanos (Ombudsman) de Chipre. La Ombudsman Stylianos-Lottides informó al IIO sobre las medidas adoptadas por el Auditor General de la República ante el hecho de que la primera se negara a permitir una auditoría administrativa de los asuntos de su oficina por parte del Auditor General (especialmente la valoración de las quejas y las decisiones adoptadas en relación con la gestión de las mismas), alegando que tales acciones pondrían claramente en tela de juicio la independencia de la oficina.

En diciembre de 2019, el Presidente del IIO Peter Tyndall y el Secretario General del IIO, Werner Amon, remitieron sendas cartas al Presidente de Chipre, al Parlamento chipriota y al Fiscal General, criticando la continua interferencia en los asuntos del Ombudsman, vulnerando los Principios de Venecia.

En estas cartas, el Presidente Tyndall y el Secretario General Amon manifestaron que resulta totalmente apropiado y habitual que el órgano auditor del estado examine los asuntos económicos del ombudsman, para comprobar el cumplimiento de las normas y directrices nacionales. Sin embargo, también subrayaron que resulta totalmente inadecuado e inadmisible que su labor examinadora se extienda a las actividades del ombudsman, en particular a su valoración de las quejas.

Tanto el Ombudsman como el organismo de auditorías deberían informar al Parlamento, y el Parlamento solo debería rendir cuentas ante estos. Así, el Ombudsman no es responsable ante el órgano auditor por el trabajo de su oficina. El IIO adoptó en consecuencia la clara postura de que la auditoría propuesta sobre los aspectos administrativos del Ombudsman de Chipre resultaba contraria a los Principios de Venecia, interfiriendo en la independencia de la oficina.

En este caso particular, el IIO se complace en informar que el Fiscal General de Chipre, Costas Clerides, rechazó la solicitud del Auditor General de iniciar una investigación penal contra la Ombudsman de Chipre. El Fiscal General afirmó que el Auditor General tenía potestad para realizar una investigación financiera, pero no una auditoría administrativa, incluyendo en su dictamen legal una clara referencia a los Principios de Venecia y a la carta de apoyo del IIO.

## **LAS REDES AÚNAN FUERZAS EN APOYO DEL DEFENSOR PÚBLICO DE GEORGIA**

El 21 de enero de 2020 el Defensor Público (Ombudsman) de Georgia presentó ante el Comité del Parlamento de Georgia para los Derechos Humanos y la Integración Social un informe especial sobre las administraciones de las penitenciarías. Como respuesta a las conclusiones del Ombudsman, el Ministro de Justicia desacreditó el informe, cuestionó la profesionalidad del Ombudsman y difundió a través de las redes sociales unas grabaciones de reuniones mantenidas entre los representantes del Ombudsman y los reclusos, sin tener en cuenta la privacidad y sin tomar medidas para proteger la confidencialidad. Días después, el personal de la penitenciaría informó a los medios y anunció los nombres de los reclusos con los que el Ombudsman se había reunido.

Como reacción a estos hechos, la Red Europea de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (ENNHRI), en colaboración con la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI), el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO), la Red Europea de Organismos de Igualdad (EQUINET), y el Relator Especial de las Naciones Unidas sobre la Situación de los Defensores de los Derechos Humanos, emitió una declaración de apoyo al Defensor Público (Ombudsman) de Georgia.

En su declaración, publicada en el sitio web del IIO y difundida mediante el boletín semanal de noticias del IIO, las mencionadas organizaciones expresaron su preocupación por el hecho de que las recientes actuaciones del estado de Georgia contravengan los estándares locales, regionales e internacionales, y sobre la posibilidad de deterioro de un entorno conductor para que el Ombudsman lleve a cabo su labor de forma eficiente e independiente.

De acuerdo con los estándares internacionales, los Ombudsman/las INDH y su personal no deberían tener que enfrentarse a ningún tipo de represalia o intimidación derivada de las actividades que realizan en cumplimiento de sus mandatos. Además, la difusión de información confidencial puede socavar el trabajo del ombudsman y poner en riesgo a su personal, y podría tener repercusiones negativas para los reclusos que se reunieron con el Ombudsman y romper la confianza entre ellos.

La declaración destacó igualmente que tales hechos constituían una infracción de los estándares regionales e internacionales, haciendo alusión a los Principios de Venecia, en los que se establece claramente que: «*Los Estados se abstendrán de adoptar cualquier acción que tenga por objeto o por resultado la supresión de la Institución del Defensor del Pueblo o que impida su funcionamiento efectivo, y la protegerán eficazmente de tales amenaza.*»

El Defensor Público de Georgia (Ombudsman) es una institución muy respetada en dentro de la amplia comunidad internacional de derechos humanos. Así, el IIO, la ENNHRI, la GANHRI y la EQUINET instaron al gobierno georgiano a respetar los principios internacionales y a proteger a las instituciones de ombudsman frente a toda intimidación o amenaza, o frente a las medidas de las instituciones del estado de Georgia que puedan afectar negativamente a la independencia y eficiencia del la oficina.

## **EL IIO APOYA A SU COLEGA EN MÉXICO**

El IIO conoció con gran preocupación los negativos y perjudiciales comentarios que el presidente de la República de México vertió sobre la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) de México. Cuando la CNDH publicó una serie de recomendaciones relacionadas con los recortes presupuestarios que afectaban a los servicios de cuidados a menores, el ejecutivo no solo no las tuvo en cuenta, sino que el propio presidente criticó públicamente a la institución en un artículo en un periódico en el que manifestó que la institución carecía de «autoridad moral».

Resulta inevitable que las recomendaciones que los ombudsman realizan en el desempeño de sus funciones sean críticas con algunas de las acciones de los organismos gubernamentales. En una democracia, existe la expectativa de que tal crítica sea objeto de una consideración adecuada, y se actúe en consecuencia. Las instituciones de ombudsman son un elemento esencial de la democracia y forman parte integrante de la realidad constitucional. En un Estado de Derecho, el respeto y el apoyo a un mandato del ombudsman de investigación e independencia redunda en el mejor interés público.

El Instituto Internacional del Ombudsman quiere así expresar su total respaldo a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), en respuesta a los injustificados comentarios del gobierno de México como reacción al cumplimiento por parte de la oficina de su mandato constitucional como organismo independiente para la protección y promoción de los derechos humanos en México. El IIO quiere asimismo subrayar que desacreditar el trabajo de la CNDH, un miembro altamente respetado de nuestra organización desde hace tiempo, supone una evolución preocupante y se percibe internacionalmente como una evidencia clara de la falta de respeto hacia la institución en sí misma y hacia los derechos fundamentales de los ciudadanos que utilizan sus servicios.

## EL PROTECTOR PÚBLICO DE SUDÁFRICA SE ENFRENTA A CARGOS

En noviembre de 2019 el IIO recibió una alarmante información que afectaba al Protector Público de Sudáfrica. La Presidenta de la Región de África, Caroline Sokoni, nos comunicó que el Tribunal Constitucional de Sudáfrica había dictado una resolución en cuya virtud se declaraba al Protector Público de Sudáfrica, Busisiwe Mkhwebane, personalmente responsable de una parte de los cargos legales en un caso de quejas contra el Banco de la Reserva de Sudáfrica.

Aunque la Región de África del IIO no puso en tela de juicio la decisión del tribunal, se sigue considerando que responsabilizar personalmente al Protector Público constituye una amenaza potencial para el ombudsman y para la independencia de la oficina, y una vulneración de los estándares y principios internacionales sobre los que se fundan las instituciones de ombudsman. La resolución, que condenó al Protector Público a pagar el 15% de las costas legales, no solo supondrá la ruina económica del Ombudsman, sino que además sienta un peligroso precedente que podría repetirse en otras jurisdicciones. Así, la Región de África decidió poner en conocimiento del IIO este asunto, pidiéndole ayuda para el Protector Público de Sudáfrica y una muestra de que la comunidad internacional del ombudsman permanece unida y se solidariza con el colega de Sudáfrica.

La cuestión de la resolución incide directamente en las raíces de la independencia de una oficina de ombudsman: teniendo en cuenta que contra las decisiones del Tribunal Constitucional de Sudáfrica no cabe recurso alguno, se sugirió que el IIO elevara el asunto ante la Corte Africana de Derechos Humanos.

En una primera respuesta a la Presidenta de la Región de África, Caroline Sokoni, el IIO sostuvo que la decisión del Tribunal Constitucional de Sudáfrica suponía un quebranto evidente de los Principios de Venecia sobre la Protección y Promoción de la Institución del Ombudsman, que establecen claramente que: *«El Defensor del Pueblo, los adjuntos y el personal encargado de la toma de decisiones gozarán de inmunidad jurídica respecto a las actividades y palabras, orales o escritas, realizadas en su función al servicio de la institución (inmunidad funcional).»*

La Secretaría General del IIO está actualmente en proceso de unirse a los colegas de la Región de África para valorar la posibilidad de iniciar acciones judiciales conforme a lo sugerido y analizar qué otras medidas podrían ser apropiadas en el caso de que la vía judicial no fuera posible. La Junta Directiva del IIO debatirá sobre el asunto en su próxima reunión en Dublín.

## HISTORIA DEL IIO

Con el fin de celebrar el 40º aniversario de su fundación en 1978, el IIO encomendó al profesor Richard Carver, Catedrático de Derechos Humanos y Gobernanza en la Universidad Oxford Brooks, la tarea de escribir un libro que recogiera la historia del IIO y su desarrollo en el contexto histórico más amplio del concepto de ombudsman.

El libro incluye historias personales, entrevistas con personas clave y fotografías, y constituye una valoración vívida y dinámica de la genealogía del IIO, además de una lectura interesante y estimulante. Su lanzamiento oficial tuvo lugar el 30 de abril de 2018, en la sede de las Naciones Unidas en Nueva York.

El Control Yuan, la institución de ombudsman de Taiwán, se ofreció amablemente a traducir al chino la publicación, para atraer a nuevos lectores y difundir el concepto de ombudsman entre una audiencia más amplia. El IIO desea agradecer al Control Yuan su compromiso con este proyecto. La versión china de la publicación del IIO «*A Mission for Justice – The International Ombudsman Institute 1978-2018*» («Una misión para la justicia: el Instituto Internacional del Ombudsman 1978-2018») vio la luz en el mes de julio de 2019.

## DOCUMENTOS DEL IIO SOBRE LAS MEJORES PRÁCTICAS

¿Quiere mejorar el rendimiento de su oficina? ¿Quiere demostrar rentabilidad? ¿Quiere aprender de las mejores prácticas de otros? Si la respuesta a algunas de estas preguntas ha sido afirmativa, una revisión por pares puede ser una buena herramienta para mejorar los servicios de su oficina y aprender de las mejores prácticas de otras oficinas.

La comparativa de nuestras estructuras, bases legales, métodos y eficiencia, con las de otros puede resultar potencialmente transformacional. Puede impulsar una mejora estratégica, o dar validez a programas de cambio que hayan tenido éxito a la hora de situar a una oficina en la primera línea de la práctica y el rendimiento.

El enfoque de revisión por pares ha sido utilizado recientemente por las oficinas de ombudsman en el marco de la comunidad del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) para ayudar a evaluar su rendimiento. Estas revisiones, que corren a cargo de oficinas de ombudsman colegas, han resultado trascendentes a la hora de identificar ámbitos de buen rendimiento, así como para

validar aquellos procesos y resultados que están funcionando bien y los procesos que se utilizan en casos individuales, y para ayudar a las oficinas a entender dónde pueden seguir mejorando.

La 4ª edición de la Serie de Mejores Prácticas del IIO ofrece consejos sobre cómo pueden realizarse estas revisiones por pares, qué puntos clave han de ser tomados en cuenta por ambas partes (la oficina que solicita la revisión y la que la realiza) a la hora de planificar y llevar a cabo una revisión por pares, y cómo informar y abordar el resultado del proceso de revisión.

### PRINCIPIOS DE VENECIA

La Comisión Europea para la Democracia a través del Derecho del Consejo de Europa, más conocida como la Comisión de Venecia, desarrolló y adoptó un conjunto de 25 principios básicos tendentes a ayudar a proteger y promocionar las instituciones de ombudsman.

Los llamados „Principios de Venecia“ constituyen los primeros estándares independientes y de ámbito internacional de la institución de ombudsman. Son el equivalente a los Principios de París, en los que se recogen los estándares que sirven de parámetro para valorar a las instituciones nacionales de derechos humanos (INDH) en el ámbito de las Naciones Unidas. Los Principios de Venecia contienen un modelo para la creación de oficinas de ombudsman allí donde aún no existan, y una orientación para la mejora de las oficinas actuales.

Los Principios de Venecia subrayan la importancia del papel del ombudsman en la promoción y protección de los derechos humanos, así como en la defensa de la democracia y el Estado de Derecho, y en la garantía de la buena administración. Explican la existencia de instituciones de ombudsman en los distintos niveles del gobierno, y que sus principios básicos (la independencia, la objetividad, la transparencia, la equidad y la imparcialidad) pueden lograrse de muy distintas maneras. Además, insisten en que los gobiernos deben respetar ciertos principios básicos para asegurar que el ombudsman pueda desarrollar su potencial y garantizar su protección frente a las amenazas que reciba contra su independencia y eficacia.

El IIO se implicó enormemente en el desarrollo de estos principios (véase el Informe Anual 2018/2019, pág. 154). Los hemos puesto a disposición del público en nuestro sitio web en inglés, francés y español, y hemos venido promocionando este completo e internacionalmente aceptado conjunto de estándares para el adecuado funcionamiento y la independencia de las instituciones de ombudsman en todo el mundo de forma activa.

Tras la adopción de los Principios de Venecia por parte de la propia Comisión de Venecia, el Comité de Ministros del Consejo de Europa respondió a la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa con la adopción de la recomendación titulada «*Ombudsman Institutions in Europe – the need for a set of common standards*» («Instituciones de ombudsman en Europa: la necesidad de un conjunto de estándares comunes»), siendo esta la resolución en la que se adoptaron los Principios de Venecia.

En su respuesta, el Comité de Ministros destacó que la Comisión de Venecia anima a las instituciones de ombudsman de los estados miembro a recabar la opinión de la Comisión sobre cualquier ley o reforma legislativa y/o constitucional que les afecte; en consulta con los

organismos relevantes, incluyendo el IIO, la Comisión valorará estos textos constitucionales y legislativos a la luz de la exposición de motivos de los Principios de Venecia.

El Presidente del IIO, Peter Tyndall, aplaudió esta evolución y nos alegra informar que muchas oficinas de ombudsman de los estados miembro del Consejo de Europa están ya valorando la forma en que pueden mejorarse sus respectivas legislaciones para llegar a cumplir los Principios de Venecia. «Los Principios de Venecia y la Recomendación del Consejo de Europa ofrecen un nuevo y ambicioso parámetro con el que pueden evaluarse las instituciones de ombudsman. Tener acceso a las opiniones de la Comisión de Venecia es un importante paso adelante, y alabamos el valioso trabajo de la Comisión y del Consejo de Europa en el desarrollo y la consolidación de las oficinas de ombudsman», afirmó Peter Tyndall, Presidente del IIO.

Los Principios de Venecia juegan también un papel clave en la protección de las oficinas de ombudsman existentes cuando tienen que trabajar en circunstancias difíciles o hacer frente a amenazas. En su Recomendación CM/Rec(2019)6 a los estados miembro sobre el desarrollo de la institución del ombudsman, el Comité de Ministros manifestó su «enorme preocupación en relación con las amenazas, presiones, ataques y desafiantes condiciones de trabajo a las que están a veces expuestas las instituciones de ombudsman». Se hizo también un llamamiento a los estados miembro a «adoptar todas las medidas que resulten necesarias para proteger a las instituciones de ombudsman frente a amenazas y acosos», poniendo el énfasis en que «cualquier caso de represalias o intimidación contra una institución de ombudsman o contra su personal de que se tenga conocimiento debe ser investigado de forma inmediata y exhaustiva, y sus culpables llevados ante la justicia».

En diciembre de 2019, el Presidente del IIO Peter Tyndall habló en una conferencia sobre «*The Venice Principles in strengthening Ombudsman Institutions*» («Los Principios de Venecia en el fomento de las instituciones de ombudsman»), organizada por la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM) y la Oficina del Comisionado para la Administración y Protección de los Derechos Humanos (Ombudsman) de Chipre.

El Presidente Tyndall aprovechó la oportunidad de este evento para ensalzar el trabajo de la Ombudsman de Chipre, María Stylianou-Lottides, cuya sólida reputación confirma sus logros en la lucha contra las malas prácticas del gobierno en Chipre. Asimismo, informó sobre las recientes amenazas a las que la Ombudsman ha venido enfrentándose con ocasión de su negativa a permitir una auditoría administrativa de los asuntos de su oficina por parte del Auditor General (véase el apartado sobre «Ombudsman bajo amenazas» de este informe). En este caso concreto, el Fiscal General de Chipre desestimó la solicitud del Auditor General de iniciar una investigación penal contra la Ombudsman. En su dictamen legal, el Fiscal General se remitió a los Principios de Venecia y manifestó que la auditoría propuesta de los asuntos administrativos del ombudsman resultaba contraria a estos principios y suponía una injerencia en la independencia de la oficina.



## GRUPO DE TRABAJO DE LA ONU

En su permanente empeño por estrechar los lazos con NU para mejorar la concienciación entre sus organismos y funcionarios sobre el concepto de ombudsman y el importante papel que las oficinas de ombudsman desempeñan en la promoción y protección de los derechos humanos, el IIO creó un Grupo de Trabajo de la ONU, cuya labor consiste en desarrollar una estrategia sobre cómo llegar a los organismos de NU (con el fin de aumentar la visibilidad de las instituciones de ombudsman en el marco de dicha organización), cómo aspirar al reconocimiento oficial de las instituciones de ombudsman por parte de NU y cómo avanzar en la redacción y adopción de un conjunto de principios que informen la creación de las oficinas de ombudsman, de forma similar como lo hacen los Principios de París para las INDH.

### **RESOLUCIÓN DE NACIONES UNIDAS 72/186 – COMENTARIO GENERAL DEL IIO EN RESPUESTA A LA ENCUESTA DE ACNUDH**

En la Resolución 72/186, adoptada en su 75ª sesión, la Asamblea General de NU solicitó al Secretario General la elaboración de un informe sobre las mejores prácticas en el trabajo y el funcionamiento de los ombudsman, mediadores y demás instituciones nacionales de derechos humanos. La oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) interesó así la ayuda del IIO para distribuir una encuesta para la puesta en práctica de la Resolución 72/186 de Naciones Unidas. Los resultados de esta encuesta serían después incorporados al informe que el Secretario General presentara ante la Asamblea General de NU.

Esta circunstancia hizo surgir la idea de que el IIO debía aprovechar la oportunidad que suponía la encuesta para ofrecer un Comentario General del IIO en el marco de la misma. El objetivo principal de este Comentario era llamar la atención sobre el papel y el éxito de las oficinas del ombudsman en la reparación por malas conductas y en la mejora de los servicios públicos, y sobre el importante trabajo que realizan en el ámbito de la protección de los derechos humanos: presentaría el trabajo del IIO, destacando su rol como único organismo global que representa a la generalidad de los ombudsman, enfatizando su labor de apoyo a las oficinas de ombudsman, y mostrando al IIO como un importante socio para la agenda de derechos humanos de NU.

El Comentario fue redactado por la Secretaría General y debatido y aprobado por los miembros del Grupo de Trabajo de Naciones Unidas, que asistieron a la conferencia conmemorativa del aniversario del Ombudsman de Tailandia en Bangkok en el mes de febrero de 2020. La versión revisada fue distribuida entre los miembros de la Junta para la realización de aportaciones finales y para su aprobación; la versión así terminada del Comentario General del IIO (véase el Anexo I) fue enviada al ACNUDH el 23 de marzo de 2020.

## **RESOLUCIÓN DE NACIONES UNIDAS 72/186 – PROPUESTAS DE MODIFICACIÓN**

Habida cuenta de que fue Marruecos quien se encargara de la presentación de la actual resolución sobre el ombudsman (UN Res 72/186), la Junta acordó que el IIO debía recabar el apoyo del Ombudsman de Marruecos a este respecto.

El 23 de octubre de 2019, la Vicepresidenta de la Región de Europa, Catherine de Bruecker, y Marc Bertrand (Mediador de Valonia y representante de la AOMF) mantuvieron una primera reunión de trabajo con el Ombudsman de Marruecos, Mohamed Benalilou, instándole a jugar un papel principal en la iniciación de las reformas de la resolución existente. Explicaron al Ombudsman de Marruecos que las modificaciones a introducir en la resolución debían llevar consigo un aumento de la visibilidad del ombudsman en el marco de NU y respaldar los Principios de Venecia como conjunto internacional de estándares comunes para las instituciones de ombudsman.

La reunión resultó muy productiva, y el Ombudsman de Marruecos ratificó su pleno apoyo a la estrategia del IIO. El Ombudsman Benalilou está desempeñando un papel esencial en este proceso, trabajando con sus autoridades diplomáticas para promover la revisión de la resolución en la 75ª sesión. El trabajo está actualmente en fase de elaborar un borrador definitivo de las modificaciones y de recabar el respaldo por parte de un número de miembros suficiente. El personal del Ombudsman de Marruecos está muy familiarizado con los requisitos de este procedimiento de NU, y el IIO continuará trabajando muy estrechamente con ellos.

Los miembros del Grupo de Trabajo de Naciones Unidas aprovecharon la oportunidad del evento celebrado en Bangkok antes referido para debatir las modificaciones a la UN Res 72/186 y para culminar el contenido y la redacción de las modificaciones que nos gustaría se llevaran a cabo.

## **APOYO DE LAS MISIONES PERMANENTES**

En la última de sus reuniones, celebrada en Mérida en mayo de 2019, la Junta aprobó la versión definitiva de una carta dirigida a las Misiones Permanentes que, diseñada para tratar de recabar su apoyo, las instaba a defender de forma más activa el importante papel que las instituciones de ombudsman desempeñan en la promoción y protección de los derechos humanos, así como a asistir al IIO en sus esfuerzos por estrechar los lazos con NU.

En una primera ronda, en octubre de 2019 se pidió a todos los miembros de la Junta que se pusieran en contacto con sus Misiones Permanentes ante NU en Nueva York y Ginebra utilizando como base de su comunicación la carta del IIO. Se les pidió que informaran a los Representantes Permanentes sobre los esfuerzos del IIO, y que buscaran su apoyo en el fomento de la estrategia global del IIO de hacer que las instituciones de ombudsman sean más visibles.

En una segunda ronda (y más recientemente), la Secretaría se ha puesto en contacto con todas las instituciones miembro del IIO, interesando su apoyo e instándolas a ponerse en contacto con sus

Representantes Permanentes para recabar su ayuda. Asimismo, se ha animado a los miembros a remitir a la Secretaría cualquier comentario o consejo recibido de sus representantes ante NU, pues podrían ayudar al Grupo de Trabajo de NU a orientar su estrategia en consecuencia.

## **ALIANZA GLOBAL DE INDH (GANHRI)**

En la última de sus reuniones, la Junta agradeció los intentos de reforma del vigente Memorandum de Entendimiento con la GANHRI (anteriormente conocido como ICC), y encomendó a la Secretaría la tarea de negociar estas modificaciones con el actual Presidente de la GANHRI.

En el mes de septiembre de 2019, la Secretaría contactó con el Dr. Carlos Alfonso Negret Mosquera, Ombudsman de Colombia y actual Presidente de la GANHRI, para informarle sobre la productiva reunión que el IIO había mantenido con la Alta Comisionada de Naciones Unidas para los Derechos Humanos, y sobre el hecho de que la propia Comisionada había alabado la positiva colaboración entablada entre la GANHRI y el IIO, sugiriendo que debía actualizarse el Memorandum de Entendimiento vigente para garantizar que recoge los recientes cambios y ampliar el ámbito de la cooperación entre nuestras organizaciones.

La Secretaría del IIO facilitó al Presidente de la GANHRI una primera propuesta de tales modificaciones, instándole a debatirlo con la oficina de la GANHRI y a remitir todo comentario, observación o idea que la oficina quisiera poner sobre la mesa.

La Secretaría de la GANHRI acusó recibo de la carta del Secretario General y de la solicitud del IIO, y explicó que la oficina había realizado una valoración preliminar de las modificaciones sugeridas. Asimismo, nos informaron de que la oficina valoraría el borrador de MoU para su revisión y adopción en su siguiente reunión, cuya celebración estaba prevista para el mes de marzo, con carácter previo a la reunión anual de la GANHRI. Lamentablemente, como consecuencia del brote de COVID-19 a mediados de marzo, la reunión de la GANHRI fue cancelada.

## **ESTATUS DE OBSERVADOR (ECOSOC/ASAMBLEA GENERAL DE LA ONU/ CONSEJO DE DERECHOS HUMANOS DE LAS NACIONES UNIDAS)**

En la reunión de la Junta celebrada en Mérida, el Tesorero del IIO Viddhavat Rajatanun informó de la celebración de una reunión consultiva mantenida con el Ministerio tailandés de Asuntos Exteriores para averiguar cómo el IIO podía conseguir el estatus de observador. Pese a que el asunto China/Taiwán sigue siendo un aspecto elevadamente sensible en el ámbito de las Naciones Unidas, el Ministerio de Asuntos Exteriores de Tailandia recomendó al IIO que mejor debía solicitar el estatus de observador en la Asamblea General de las Naciones Unidas (AGNU), y luego en el ECOSOC. El estatus de observador en la AGNU incluye casi exclusivamente a entidades del sector público, mientras que el estatus consultivo en el ECOSOC incluye a un gran

número de ONG. El estatus de observador en la AGNU parece, así, más adecuado para el IIO, por lo que las correspondientes Misiones Permanentes pueden iniciar el proceso para conseguir tal estatus. Además, esto está en línea con la intención del IIO de recabar el apoyo de las Misiones Permanentes (véase más arriba).

# COOPERACIÓN & RELACIONES EXTERNAS

---

## PARTICIPACIÓN DEL IIO EN EVENTOS INTERNACIONALES

### PRIMERA EXPOSICIÓN INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN EN ABUJA, NIGERIA

La primera Exposición Internacional del Ombudsman (EIO) de la historia se celebró en Abuja (Nigeria) entre los días 28 y 31 de octubre de 2019. Convocado bajo el tema «*Extending the Ombud Frontiers: Better Governance, Enhanced Performance*» («Ampliando las fronteras del ombudsman: mejor gobernanza, rendimiento mejorado»), el evento reunió a ombudsman nacionales y especializados, defensores de derechos humanos y oficinas de gestión de quejas, prestadores de servicios, agencias gubernamentales, universidades e instituciones educativas de países de todo el mundo.

Las oficinas participantes ofrecieron una perspectiva sin precedentes sobre la forma en que sus instituciones desarrollan su papel y sus funciones, y sobre cómo contribuyen así a una mejor gobernanza y un mejor rendimiento de la administración pública. El espacio de la exposición facilitó la interacción uno a uno y el intercambio de experiencias entre colegas ombudsman y otros funcionarios; la oferta de este primer evento de la historia se completó con talleres de trabajo y discusiones de expertos sobre temas habituales.

Representando al IIO en la EIO 2019 estuvieron la Presidenta de la Región de África y Protector Público de Zambia, Caroline Sokoni, y la miembro de la Junta del IIO y Ombudsman de la República de Malawi, Martha Chizuma. El Presidente del IIO, Peter Tyndall, se complació en presentar un mensaje de vídeo en el que daba la enhorabuena a los organizadores de la EIO 2019 por organizar este importante primer evento, que proporciona a ombudsman de todo el mundo la posibilidad de interactuar con sus colegas y compartir su conocimiento, constituyendo a la vez una plataforma para promocionar el importante trabajo que realizan en el desarrollo de la buena gobernanza, la mejora de la administración pública, y la protección y promoción de los derechos humanos.

Otro aspecto destacado de la EIO 2019 fue el especial foco que puso en el papel y la contribución de las mujeres líderes en el mundo del ombudsman. Las mujeres han contribuido enormemente al desarrollo y a la repercusión de los ombudsman e instituciones de supervisión análogas de todo el mundo, pero su influencia sigue pasando muy desapercibida. Por tal motivo, la EIO 2019 incluyó un evento especial dedicado a mostrar las contribuciones de las mujeres que lideran las instituciones del ombudsman, mediante fotografías, el intercambio de experiencias, y los debates de expertos.

El discurso de apertura de esta sesión tan especial corrió a cargo de la Vicepresidenta Primera del IIO, Diane Welborn. En su vídeo de presentación, la Vicepresidenta Welborn mostró su acuerdo con el hecho de que, aunque la historia del papel de las mujeres en la construcción del ombudsman aún no ha sido escrita, esa especial mesa redonda de la EIO 2019 constituía un primer e importante paso a la hora de poner de manifiesto la importancia de las contribuciones que las mujeres han hecho y siguen haciendo en la comunidad del ombudsman. Welborn reconoció igualmente el papel de las mujeres que han sido pioneras en su vida profesional, y subrayó que las mujeres no solo han contribuido como ombudsman, sino también como asistentes y delegados. Como resumen, uno de los ponentes principales de esta especial mesa redonda declaró que «ha resultado muy esclarecedor aprender que durante los últimos 200 años ha habido más de 300 mujeres liderando las instituciones de ombudsman y otras instituciones gubernamentales en todo el mundo».

La organización de la EIO 2019 fue el resultado de la colaboración internacional de diversas organizaciones y agencias con la firma Governance and Management Services International (GMSI), y contó con el apoyo del Centro Africano de Investigación sobre el Ombudsman (AORC) y la coorganización del Protector Público de Sudáfrica y la Comisión de Quejas Públicas y Ombudsman de Nigeria.

## **EL IIO TOMÓ PARTE EN UN EVENTO PARALELO EN EL FORO POLÍTICO DE ALTO NIVEL DE NU 2019 SOBRE ODS**

Como parte del Foro Político de Alto Nivel de NU sobre Desarrollo Sostenible celebrado en Nueva York (del 9 al 18 de julio de 2019) las Misiones Permanentes de Austria y Malasia ante las Naciones Unidas en Nueva York organizaron un evento paralelo sobre el tema «*Protecting the Rule of Law & Human Rights and Advancing Access to Justice*» («Protegiendo el Estado de Derecho y los derechos humanos y avanzando en el acceso a la justicia»). De forma conjunta con Parlamentarios para la Acción Global (PGA), el objetivo fue intercambiar opiniones y debatir sobre actuaciones y estrategias tendentes a proteger los derechos humanos de los activistas prodemocracia, para garantizar que el Estado de Derecho está en línea con los derechos humanos según el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, así como el papel de las instituciones de ombudsman en este contexto.

El IIO estuvo representado por su Directora Ejecutiva, Ulrike Grieshofer, quien destacó que las instituciones de ombudsman ocupan un papel y una posición únicas en el contexto del Objetivo 16, pues experimentan de primera mano si los ODS son o no implementados, y en qué medida, enfrentándose diariamente a las quejas y preocupaciones de distintos miembros de la sociedad. También compartió sus preocupaciones sobre la reducción del espacio que ocupan los derechos humanos, y por los ombudsman bajo amenazas, ilustrando las estrategias y acciones del IIO

para abordar estas cuestiones, y apelando por último a sus colegas para que trabajen de forma conjunta para crear un entorno seguro para los defensores de los derechos humanos.

Entre los ponentes se incluyeron también Jan Kickert, Representante Permanente de NU de Austria, Syed Mohd Hasrin Tengku Hussin, Representante Permanente de NU de Malasia, Petra Bayr, miembro del Parlamento de Austria y Tesorero de PGA, Richard Dicker, Director del Programa de Justicia Internacional de Human Rights Watch, Margareta Cederfelt, Miembro del Parlamento de Suecia, Presidenta de PGA y Vicepresidenta de la Asamblea Parlamentaria de la OSCE, y Émilie Béatrice Epaye, miembro de la Junta Directiva de PGA y Presidenta del Comité de Asuntos Exteriores.

## **REUNIÓN SEPARADA SOBRE LAS PRESIONES EN EL ÁMBITO DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL MARCO DEL FORO ALPBACH 2019**

Los defensores de los derechos humanos han de enfrentarse a una creciente presión y, en ocasiones, a amenazas contra su propia existencia, algo que pone en peligro su independencia. ¿A qué situaciones han de hacer frente y cómo puede consolidarse la democracia y el Estado de Derecho de modo tal que tanto los ombudsmen como las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) encuentren un entorno propicio?

Durante el Foro Europeo Alpbach de este año se celebró una reunión separada entre el IIO y la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) en la que se trataron, precisamente, estas cuestiones. Entre los ponentes se encontraban el Presidente del IIO Peter Tyndall, el Director de la FRA, Michael O’Flaherty, y Lora Vidovic, Ombudsman de la República de Croacia, quienes examinaron las presiones a las que han de hacer frente los defensores de los derechos humanos y el papel de los ombudsmen y de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en la consolidación de las democracias y del Estado de Derecho.

En su discurso, Peter Tyndall destacó inicialmente algunos casos recientes en los que se había sometido a ombudsmen a amenazas, críticas o incluso procedimientos judiciales por cumplir con sus obligaciones y denunciar la mala gestión y las violaciones de los derechos humanos, afirmando que «las amenazas a las oficinas de ombudsmen no son nuevas, pero se han incrementado considerablemente en los últimos años entre otras razones por el avance de los populismos».

Peter Tyndall continuó explicando el papel y el desarrollo del IIO y de las instituciones de ombudsmen, y subrayó que, aun cuando la oficina del ombudsmen no fue creada originariamente y de forma explícita como una institución de derechos humanos, estos están en el centro del trabajo de todas las oficinas de ombudsmen de servicios públicos. En el desarrollo de nuevas oficinas de ombudsmen en África, América Latina y Europa Central y Oriental, a menudo en países con democracias emergentes o que vuelven a un régimen democrático, se ha observado

una fuerte tendencia a combinar las funciones de las INDH con las propias de las oficinas de ombudsman.

En lo que respecta a la relación entre una institución de ombudsman y el gobierno de un país, el Presidente Tyndall afirmó que «es inevitable que en ocasiones las oficinas de ombudsman, en el ejercicio de sus funciones, estén en desacuerdo con sus gobiernos», y defendió que las instituciones de ombudsman pueden desempeñar un papel particularmente importante cuando el entorno político está muy viciado, manteniendo el foco en los asuntos importantes. Disponer de organismos independientes y objetivos de rendición de cuentas basados en los derechos permite centrarse en la protección de los derechos cuando otras voces se ven reprimidas.

Peter Tyndall concluyó señalando que las herramientas de que disponen el IIO y las instituciones de ombudsman pueden ser efectivas a la hora de contrarrestar la presión ejercida sobre aquellos que luchan contra las violaciones de los derechos humanos, la discriminación y la mala gestión. «El concepto de ombudsman se ha mostrado como un mecanismo de éxito para exigir responsabilidad al gobierno. Ha cumplido su objetivo inicial de atacar la falta de equilibrio de poder entre las personas y el Estado», afirmó Peter Tyndall. Los ombudsman ofrecen un mecanismo de respuesta para los individuos, y proponen mejoras a los servicios y a la ley. El ombudsman continúa innovando y evolucionando para hacer frente a retos cambiantes y a las oportunidades que van surgiendo.

### **31ª CONFERENCIA DE LA REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO CELEBRADA EN TAIWÁN**

Uno de los principales eventos de este año fue la 31ª Conferencia de la Región de Asia Austral & Pacífico, organizada por el Control Yuan en Taipei (Taiwán) entre los días 25 y 27 de septiembre de 2019.

El encuentro incluyó un taller de trabajo sobre «*The Ombudsman's Role in Human Rights Protection*» («El papel del ombudsman en la protección de los derechos humanos»), durante el que se invitó a los representantes miembros de la Región de Asia Austral & Pacífico y a los visitantes extranjeros a compartir sus visiones y experiencias profesionales, así como casos de estudio. El taller de trabajo se estructuró en tres sesiones, sobre «*Practices and Recent Developments of the International Ombudsman Institute*» («Prácticas y desarrollos recientes del Instituto Internacional del Ombudsman»), «*The Ombudsman and the Protection of Economically and Socially Disadvantaged People's Human Rights*» («El ombudsman y la protección de los derechos humanos de las personas económica y socialmente desfavorecidas»), y «*The Multifunctional Role of the Ombudsman*» («El papel multidisciplinar del ombudsman»).

Los participantes aprovecharon la oportunidad de este encuentro para comentar y compartir casos de estudio sobre la labor de protección de los derechos humanos en relación con el



Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura (OPCAT) y el papel del ombudsman en la protección de los grupos vulnerables, como los colectivos aborígenes en Australia, los reclusos juveniles y los trabajadores migrantes en Taiwán. Los ponentes hablaron sobre las cada vez más numerosas facultades con que cuentan los ombudsman en el ámbito de la protección de los derechos humanos, y presentaron los roles multidisciplinares que desempeñan el Control Yuan, la oficina del Ombudsman de Nueva Zelanda, la Oficina de Evaluación Administrativa en Japón y el Ombudsman Parlamentario de Suecia.

En su discurso de apertura, la Presidenta del Control Yuan, Chang Po-ya, afirmó que los derechos humanos son un valor universal, y que las instituciones de ombudsman tienen la función de salvaguardar estos derechos en sus operaciones prácticas. Asimismo, destacó que las labores de las instituciones de ombudsman se han ido ampliando gradualmente a lo largo de las últimas décadas, lo que pone de manifiesto la creciente importancia e influencia de los ombudsman.

## **CONFERENCIA SOBRE «PROTECCIÓN MULTIDIMENSIONAL DE LOS DERECHOS SOCIALES»**

El 12 de noviembre de 2019, la Oficina del Controlador del Estado y Ombudsman de Israel organizó una conferencia sobre el tema «*The Multi-Dimensional Protection of Social Rights*» («La protección multidimensional de los derechos sociales»). El tema de la conferencia fue escogido ante la percepción existente de que el principal papel del ombudsman es el de proteger los derechos de los individuos, especialmente los de los colectivos vulnerables, e intervenir como su portavoz en sus relaciones con las autoridades públicas.

La conferencia reunió a ombudsman procedentes de todos los lugares del país y a funcionarios al cargo de investigaciones públicas que trabajan en los diferentes ámbitos del amplio espectro de los derechos sociales, con el objetivo de fomentar el diálogo entre los muchos agentes que intervienen en la investigación de quejas públicas. En la conferencia se habló sobre las diferentes dimensiones de la protección de los derechos sociales: la dimensión nacional, la internacional, la pública, la personal y la del corazón.

El Controlador del Estado, Matanyahu Englman, abrió la conferencia con un discurso sobre el trabajo del Ombudsman nacional de Israel, y explicó que una de las ventajas únicas del Ombudsman es su capacidad para gestionar las quejas de los casos individuales y, en consecuencia, para identificar la necesidad de un amplio examen sistémico en algunas cuestiones. Además, Englman subrayó la necesidad de potenciar la concienciación del público en general, y de las comunidades vulnerables en particular, sobre las actividades del Ombudsman, así como el fomento de la cooperación con otros organismos que trabajan en garantizar el cumplimiento de los derechos sociales.

La dimensión internacional corrió a cargo de Günther Kräuter, Consultor del IIO, que pronunció el discurso de apertura de la conferencia. El discurso de Kräuter sobre «*A voice for the voiceless*» («Una voz para quienes no la tienen»), acercó a la audiencia el trabajo del Defensor del Pueblo de Austria en la protección de los derechos sociales en Austria, las innovadoras herramientas que utiliza, más allá de los métodos de gestión de quejas tradicionales, y su propia experiencia e iniciativas como antiguo Defensor del Pueblo de Austria. También habló sobre el importante trabajo que el IIO desarrolla en la promoción y protección de las instituciones de ombudsman de todo el mundo. Según Kräuter, el IIO es la única organización no política para el apoyo a las instituciones de ombudsman del mundo; mantener este enfoque apolítico resulta de vital importancia a la hora de configurar la visión y la misión del IIO, sus servicios y los beneficios que ofrece a sus miembros.

La conferencia se celebró en un lugar muy especial, el Centro Nacional Shalva con sede en Jerusalén, que presta unos excelentes servicios a menores con necesidades especiales y a sus familias, en un entorno de apoyo y afecto. La sede fue elegida expresamente para transmitir el importante mensaje de aceptación de quienes son diferentes. La conferencia se cerró desde la dimensión del corazón, con una visita guiada a este establecimiento, hermosamente diseñado, y con una conmovedora proyección explicativa de la fuerza impulsora que subyace a su creación y desarrollo.

## **15º ANIVERSARIO DEL DEFENSOR PÚBLICO DE ARMENIA**

Con ocasión del 15º aniversario de la Institución para la Defensa de los Derechos Humanos de Armenia, en noviembre de 2019 se celebró una conferencia de alto nivel en la Asamblea Nacional de Ereván.

El Defensor de Derechos Humanos Arman Tatoyan tuvo el honor de dar la bienvenida al Primer Ministro de Armenia, así como al Presidente de la Asamblea Nacional. Se hizo hincapié en el hecho de que la conferencia por el aniversario no había sido organizada únicamente para celebrar los logros, sino también para permitir un intercambio profesional, internacional y de alto nivel para seguir mejorando en el trabajo diario.

Contribuyeron a la conferencia un gran número de ombudsman como los miembros del IIO de Albania, Eslovenia, Georgia, Grecia, Moldavia y Serbia. Además, tomaron parte en este evento de alto nivel representantes de organismos internacionales como el Consejo de Europa, la OSCE y el CPT. Günther Kräuter, Consultor de IIO, recordó en su contribución que «la responsabilidad más importante del ombudsman es oír la voz de quienes no la tienen. Las instituciones de ombudsman deben usar todos los instrumentos de que dispongan para cumplir con esta misión».

La conferencia ofreció a los participantes un programa amplio y variado, centrado en el rol de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, la libertad de expresión y el discurso de odio, la prevención del maltrato y la protección de los derechos de las mujeres.

## **EL OMBUDSMAN DE TAILANDIA CELEBRA SU 20º ANIVERSARIO**

En febrero de 2020, la oficina del Ombudsman de Tailandia organizó un seminario internacional para conmemorar el 20º aniversario de la fundación de la oficina del Ombudsman de Tailandia, y para hablar sobre el tema «*Ombudsman in a changing world: resilience amidst challenges*» («El ombudsman en un mundo de cambios: resiliencia entre los retos») con colegas procedentes de todo el mundo.

Durante 20 años, el Ombudsman de Tailandia ha venido manteniendo su compromiso como vínculo entre los ciudadanos y las autoridades públicas. Ante el cambio dinámico de las circunstancias en lo que respecta a la diversidad social, los medios de comunicación y la tecnología, el Ombudsman necesita adaptarse y ajustarse a un mundo sin fronteras, lo que le impulsa a ser más resiliente a un entorno de cambios, manteniéndose al tiempo firme en su misión de ofrecer justicia a quienes se han visto perjudicados por una mala administración. Así, el seminario celebrado en Bangkok fue organizado con el objetivo de fomentar el intercambio de experiencias, conocimiento y mejores prácticas entre la comunidad del ombudsman.

La lista de ponentes de la conferencia incluyó al Presidente del IIO, Peter Tyndall, que presentó una carta de felicitación a la audiencia durante la ceremonia de apertura del seminario. El Vicepresidente Segundo del IIO, Chris Field, y la Ombudsman Victoria Pearman, Presidenta de la Región de Caribe & América Latina del IIO, participaron como ponentes en un debate sobre «*Ombudsman in a changing world: paradigm shift and challenges*» («Ombudsman en un mundo cambiante: cambio de paradigma y retos»). El Presidente de la Región de Asia Austral & Pacífico, Peter Boshier, y el miembro de la Junta del IIO, Nick Bennett (Reino Unido), compartieron su punto de vista en una mesa redonda sobre el tema de retos para el ombudsman en un mundo cambiante y hablaron con los participantes en el seminario sobre los problemas y las respuestas a la que se enfrentan los ombudsman de todo el mundo.

Peter Boshier, que acudió también al seminario en su condición de Ombudsman Principal de Nueva Zelanda, aprovechó la oportunidad de su presencia en Bangkok para firmar un Memorándum de Entendimiento con la Oficina del Ombudsman de Tailandia.

## VISITAS A LA SECRETARÍA GENERAL

El IIO no solo está representado por sus Directores en numerosos eventos nacionales, regionales e internacionales. La Secretaría General del IIO también acoge con frecuencia en Viena a visitantes procedentes de instituciones y organizaciones asociadas.

Durante el ejercicio de afiliación, el Secretario General Werner Amon tuvo la ocasión de dar la bienvenida a las instalaciones de la Secretaría General del IIO en Viena a varias delegaciones procedentes de diversas instituciones de **Corea del Sur**. En julio de 2019, Amon recibió a una delegación de los miembros del Parlamento, quienes aprovecharon la oportunidad de su visita de estudio a Austria para aprender más del Secretario General del IIO sobre el concepto del ombudsman.

Una delegación de 19 representantes del Departamento de Apoyo al Ombudsman del Ministerio de Pequeñas y Medianas Empresas (PYME) y emprendedores, y sus delegaciones regionales con interés en la política reguladora en materia de PYME, visitó la Secretaría General en agosto de 2019. Posteriormente ese mismo año, en noviembre de 2019, la Directora de la Comisión de Ombudsman de Ciudadanos Metropolitanos de Seúl (SMCOC), Hyerin Park, acudió a la Secretaría General del IIO para saber más sobre el IIO y su trabajo, así como sobre los beneficios que presta a los miembros. La SMCOC mostró gran interés por el intercambio internacional que posibilita el IIO y, tras sus conversaciones con el Secretario General Amon, la Ombudsman Park confirmó que la oficina consideraría solicitar su afiliación al IIO en un futuro próximo.

### **EL NUEVO SECRETARIO GENERAL ASUME EL CARGO**

El 1 de julio de 2019 Werner Amon asumió el cargo de nuevo Defensor del Pueblo de Austria, y fue designado como Secretario General del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO).

Werner Amon cuenta con más de 25 años de experiencia como miembro del Parlamento de Austria, así como con una amplia experiencia profesional en el ámbito internacional. Como portavoz del Partido Popular de Austria, fue responsable de las áreas de Europa y política exterior, así como de políticas de derechos humanos y desarrollo, habiendo ocupado también el cargo de jefe de la delegación austriaca ante la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa (APCE).

Werner Amon sucede al anterior Secretario General del IIO, Günther Kräuter, quien ha estado gestionando el IIO durante los últimos seis años con total compromiso y plena dedicación. Kräuter resultó esencial en el desarrollo de los nuevos y exitosos formatos de formación, y ha ayudado a aumentar la concienciación sobre el IIO en la comunidad internacional. La Junta le encomendó la labor de asesorar al IIO durante un año, asistiendo a conferencias en representación al IIO, en su calidad de consultor.

### **EL COMITÉ EJECUTIVO CELEBRA SU REUNIÓN INTERMEDIA DE FORMA ELECTRÓNICA**

Hace unos años, el Comité Ejecutivo del IIO había ya introducido el procedimiento para la celebración por medios electrónicos de las reuniones intermedias de la Junta del IIO. En este ejercicio de afiliación, el Comité Ejecutivo celebró su reunión intermedia el 15 de octubre, y la Secretaría General del IIO organizó la reunión convocando una conferencia telefónica a la que asistieron todos los miembros del Comité Ejecutivo y los Presidentes de las Regiones que actualmente no están representadas en los cargos de Funcionarios del IIO, a saber, la Región de África y la Región de Caribe & América Latina.

El Secretario General del IIO, Werner Amon, aprovechó la oportunidad de esta reunión electrónica para presentarse ante sus colegas del Comité Ejecutivo y para familiarizarse con los principales proyectos y asuntos a abordar en el seno de la Junta Directiva del IIO en este ejercicio de afiliación, incluyendo las decisiones sobre la propuesta de revisión de los Estatutos, los preparativos para la 12ª Conferencia Mundial del IIO y Asamblea General, y otros aspectos

tales como la puesta en marcha de la reforma electoral, las finanzas del IIO, la formación y las solicitudes de afiliación.

## **ELECCIONES EN LAS REGIONES PARA NOMBRAR NUEVOS DIRECTORES ANTES DE LA ASAMBLEA GENERAL**

Las seis Regiones del IIO celebraron elecciones para el nombramiento de los nuevos Directores regionales de la Junta Directiva del IIO con carácter previo a la Asamblea General del IIO en Dublín en mayo de 2020.

Se trataba de un paso necesario tras la reforma electoral del IIO, puesta en marcha después de una votación orientativa celebrada en la Asamblea General de Bangkok de 2016, que mostró la existencia de una clara mayoría favorable a este sistema. El nuevo procedimiento electoral determina que los cuatro Funcionarios del IIO (esto es, el Presidente, los dos Vicepresidentes y el Tesorero) han de ser elegidos mediante sufragio universal y por medios electrónicos antes de la Asamblea General. Teniendo en cuenta que esta era la primera vez en que se ponía en marcha este nuevo sistema de elecciones, las Regiones hubieron de asegurarse de que sus representantes en la Junta del IIO (es decir, los Directores regionales) eran también elegidos con carácter previo a la Asamblea General, para poder disponer de un grupo de posibles candidatos a los cargos de Funcionario (véase el apartado siguiente).

Debe hacerse constar que, aunque se pidiera a cada Región que eligiera a sus Directores regionales antes de la Asamblea General, los nuevos miembros de la Junta así elegidos no asumirán su cargo hasta que la nueva Junta no celebre su reunión inaugural después de la próxima Asamblea General en Dublín en mayo de 2021; hasta entonces, la actual Junta se mantendrá en funciones.

En la **Región de África**, cuatro candidatos se postularon para la elección de los cuatro cargos en la Junta Directiva del IIO; la oficina de la Presidenta regional y Protector Público de Zambia, Caroline Sokoni, informó de los cuatro candidatos por correo electrónico a todos los miembros africanos, ofreciéndoles la posibilidad de apoyar, comentar o rechazar la candidatura de los cuatro colegas. La mayoría de los miembros de África apoyaron a los cuatro candidatos y, en consecuencia, fueron nombrados nuevos Directores de África los siguientes (por orden alfabético): Busisiwe Mkhwebane (Protector Público de Sudáfrica), Martha Chizuma (Ombudsman de Malawi), Caroline Sokoni (Protector Público de Zambia) y Chille Wanger Igbawua (Comisionado de Quejas Públicas de Nigeria).

La Secretaría General del IIO ofreció a todas las Regiones la asistencia necesaria para la realización de las elecciones de forma electrónica, encargándose de organizar para ellas las votaciones electrónicas. Tal fue el caso de la **Región de Asia**, donde la Secretaría gestionó un llamamiento a la presentación de candidaturas, así como la votación electrónica entre los miembros de Asia al

corriente de pago y con derecho a voto. La Región nombró a tres candidatos a los cargos en la Junta del IIO, y todos ellos recibieron un sólido voto de confianza de los miembros de la Región. Así, la Secretaría quiere dar la enhorabuena a Un-Jong Pak (Presidenta de la Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles de la República de Corea), Viddhavat Rajatanun (Ombudsman Principal de Tailandia), y Shahnawaz Tariq (Ombudsman de la Provincia de Sindh para la Protección contra el Acoso de las Mujeres en el Trabajo, Pakistán), por su nombramiento.

El Presidente de la **Región de Asia Austral & Pacífico** del IIO se puso en contacto con todos los miembros, pidiéndoles su opinión sobre si deseaban nombrar candidatos distintos de los tres Directores existentes, para someterse a elección. Quienes contestaron (fueron prácticamente todos) instaron de forma unánime a los tres Directores actuales de la Región de Asia Austral & Pacífico a mantenerse en su cargo y representar los intereses de la Región ante la Junta Directiva del IIO. Ello implica que Peter Boshier (Ombudsman de Nueva Zelanda), Chris Field (Ombudsman de Australia Occidental) y Deborah Glass (Ombudsman de Victoria, Australia), fueron reelegidos y seguirán siendo los tres Directores de la Región de Asia Austral & Pacífico.

La Secretaría General recibió también la solicitud de la Presidenta de la **Región de Caribe & América Latina** del IIO, Victoria Pearman, de celebrar una votación electrónica para nombrar a los tres Directores de esta Región, solicitud que la Secretaría atendió con agrado. La Región de Caribe & América Latina tiene la especialidad de que debe garantizarse que todos los miembros estén convenientemente representados ante la Junta del IIO. La Región había acordado que la Presidencia debía repartirse de forma alternativa entre Caribe y América Latina. En consecuencia, el Presidente de la Región para este nuevo mandato deberá proceder de América Latina. A cambio, los otros dos cargos de la Junta del IIO serán asumidos por dos miembros procedentes de Caribe. Los tres candidatos a la elección fueron: Keursly Concincion (Ombudsman de Curaçao), Sandy Hermiston (Ombudsman de Islas Caimán) y Raúl Lamberto (Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Argentina). Todos ellos recibieron el apoyo unánime de los miembros de su Región, y la Secretaría quiere dar la enhorabuena a Lamberto por su nombramiento como miembro de la Junta y como Presidente de la Región, y a Concincion y a Hermiston por su elección como miembros de la Junta representando a la Región de Caribe & América Latina.

La **Región de Europa** celebró asimismo una votación electrónica para nombrar a los cinco Directores de la Junta Directiva del IIO y a dos Directores adicionales para la Junta de Europa. La votación electrónica corrió a cargo del Presidente de la Región de Europa y Defensor del Pueblo de Cataluña, Rafael Ribó; un total de diez miembros presentaron su candidatura para los cargos disponibles. El número de miembros con derecho a voto participantes en esta votación electrónica fue muy elevado, y cinco candidatos, los que recibieron un mayor número de votos, fueron elegidos Directores de la Junta del IIO. Estos fueron, por orden alfabético: María Lucía Amaral (Ombudsman de Portugal), Rob Behrens (Ombudsman Parlamentario y de Servicios Sanitarios, Reino Unido), Andreas Pottakis (Ombudsman de Grecia), Elisabeth Rynning

(Ombudsman Parlamentario de Suecia) y Peter Tyndall (Ombudsman de Irlanda). Los dos candidatos siguientes en obtener un mayor número de votos fueron elegidos para la Junta de Europa. Se trata de Marc Bertrand (Mediador de Valonia, Bélgica), y Nino Lomjaria (Defensor Público de Georgia).

Por último, pero no por ello menos importante, la Secretaría asistió también a la **Región de América del Norte** en la celebración de una votación electrónica para la elección de los tres Directores de América del Norte miembros de la Junta Directiva del IIO. Tras un llamamiento a la presentación de candidaturas, los tres candidatos proclamados para el cargo fueron: Paul Dubé (Ombudsman de Ontario, Canadá), Nadine Mailloux (Ombudsman de la Ciudad de Laval, Canadá) y Diane Welborn (Ombudsman del Condado de Dayton-Montgomery, EE.UU.). En la votación electrónica, los tres candidatos obtuvieron un gran respaldo de los miembros con derecho a voto de América del Norte. La Secretaría quiere darles la enhorabuena por su elección (en el caso de Dubé y Welborn, por su reelección) como miembros de la Junta del IIO.

## ELECCIÓN DE CUATRO FUNCIONARIOS DEL IIO

Una vez las seis Regiones del IIO hubieron finalizado la elección de los Directores regionales de la Junta Directiva del IIO, la Secretaría procedió con la elección de cuatro Funcionarios del IIO, esto es, el Presidente, el Vicepresidente Primero, el Vicepresidente Segundo y el Tesorero.

Por primera vez en la historia del IIO, se invitó a la afiliación más amplia (miembros con derecho a voto al corriente de pago) a proponer candidatos de entre los miembros de la Junta para, acto seguido, elegir a los cuatro Funcionarios del IIO mediante una votación electrónica organizada por la Secretaría.

En una convocatoria abierta para la presentación de candidaturas, Chris Field (Ombudsman de Australia Occidental) fue propuesto para el cargo de Presidente del IIO, Viddhavat Rajatanun (Ombudsman Principal de Tailandia) y Diane Welborn (Ombudsman del Condado de Dayton-Montgomery, EE.UU.) se presentaron a los cargos de Vicepresidente, y Caroline Sokoni (Protector Público de Zambia) al de Tesorera del IIO. Siendo así que se presentaron cuatro candidatos para los cuatro cargos, y teniendo en cuenta que cada candidato procedía de una Región del IIO diferente, el equilibrio regional necesario estaba garantizado, y, consiguientemente, la elección podía celebrarse mediante una votación electrónica. Los miembros con derecho a voto al corriente de pago pudieron votar al mismo tiempo por los candidatos a los distintos cargos de Funcionario.

Del total de los 170 miembros con derecho a voto que tenían derecho a tomar parte en esta votación electrónica, participó en la elección organizada por la Secretaría General el alentador porcentaje del 62%. Cada uno de los cuatro candidatos recibió un abrumador voto de confianza



en apoyo de su candidatura. La Secretaría General del IIO quisiera dar la enhorabuena a todos los candidatos por su nombramiento y agradecerles su interés y disposición a presentarse a la elección y a desarrollar el futuro de nuestra organización en sus respectivos cargos.

Tal y como se ha mencionado antes, los Funcionarios electos del IIO no tomarán posesión de su cargo hasta que se celebre la reunión inaugural de la Junta tras la próxima Asamblea General en Dublín en mayo de 2021; hasta entonces, el actual Comité Ejecutivo del IIO seguirá en funciones.

## **LA JUNTA DIRECTIVA DEL IIO SE REÚNE POR PRIMERA VEZ DE FORMA ELECTRÓNICA**

El 18 de mayo de 2020, la Junta Directiva del IIO celebró su reunión anual para identificar y debatir proyectos y prioridades para el siguiente ejercicio de afiliación. Como consecuencia de la actual pandemia de la COVID-19, la Junta celebró su reunión anual por medios electrónicos por primera vez en su historia. La videoconferencia fue auspiciada por la Oficina del Presidente del IIO y Ombudsman de Irlanda Peter Tyndall, y, pese al reto que suponía el amplio abanico de zonas horarias diferentes, 15 de los actuales 20 Directores se unieron a la videoconferencia para tomar parte en una reunión muy productiva y exitosa.

El Presidente Tyndall abrió la reunión dando la bienvenida a los nuevos miembros de la Junta procedentes de la Región de Caribe & América Latina, de donde dos de los tres cargos en la Junta habían quedado vacantes, siendo cubiertos por el Dr. Raúl Lamberto (Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Argentina), y Keursly Concincion (Ombudsman de Curaçao), quienes se habían postulado para ocupar los cargos vacantes de esa Región en la Junta.

La Junta del IIO aprobó la membresía de siete instituciones de ombudsman procedentes de África, Asia, Europa y América del Norte como miembros con derecho a voto, y acordó la puesta a disposición de los miembros de una nueva ronda del exitoso programa de subvenciones regionales del IIO. La Secretaría iniciará el proceso próximamente, solicitando a los miembros que envíen sus respectivas propuestas de proyectos. Otros aspectos incluyeron informes de evolución sobre iniciativas de formación, así como las publicaciones del IIO, tales como el estudio comparativo del ombudsman en la Región de África, o los siguientes aspectos de los Documentos del IIO sobre las Mejores Prácticas.

## FINANZAS

---

Aunque la crisis del coronavirus ha causado un importante impacto sobre el IIO, su sólida situación económica no se ha visto afectada. El sistema de doble pilar sobre el que se basan las finanzas del IIO se ha mostrado más fiable que nunca. Su primer pilar, y el más sólido, es la institución del Defensor del Pueblo de Austria. Gracias al constante apoyo del gobierno austriaco, el Defensor del Pueblo de Austria fue de nuevo capaz de cubrir los gastos del personal del IIO, así como sus costes operativos. El coste total que supuso para el Defensor del Pueblo de Austria su condición de anfitrión del IIO ascendió a 379 438 euros. Del total de esta cifra, 119 263 euros fueron destinadas a actividades del IIO, y 260 175 euros a salarios, contribuciones al fondo de pensiones y seguros sociales del personal (un empleado a tiempo parcial, dos empleados a tiempo completo y dos interinos).

El segundo de los pilares de las finanzas del IIO es su amplia comunidad de miembros que regularmente pagan sus cuotas. Habida cuenta de que la facturación de las cuotas de afiliación casi había finalizado antes del estallido de la pandemia, la principal fuente de ingresos del IIO basada en las cuotas de afiliación siguió siendo tan estable como lo ha venido siendo en los años anteriores. Al término del ejercicio 2019/2020, los ingresos derivados de las cuotas de afiliación ascendieron a 139 949 euros. La Secretaría General del IIO administró los fondos del IIO con suma diligencia. Estos fondos fueron destinados exclusivamente a proyectos en beneficio de los miembros del IIO, y no a actividades de la oficina. Todas las transacciones fueron supervisadas por el Tesorero, autorizadas por el Comité Ejecutivo y puestas en conocimiento de la Junta Directiva.

### SITUACIÓN FINANCIERA ACTUAL

Al inicio del periodo a que se refiere este informe, el 1 de julio de 2019, los activos netos del IIO ascendían a un valor de 287 660 euros, siendo de 365 524 euros al cierre del mismo periodo el 30 de junio de 2020. Los fondos del IIO resultaron suficientes para permitir el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones contenidas en los proyectos planeados por el IIO para el periodo 2019/2020 y para los periodos anteriores:

<b>Proyectos previstos para 2019/2020 y proyectos anteriores</b>	
<b>Proyecto</b>	<b>Compromiso (en euros)</b>
Subvenciones regionales del IIO 2015/2016	3200
Subvenciones regionales del IIO 2017/2018	11 072
Subvenciones regionales del IIO 2018/2019	39 800
Subvenciones regionales del IIO 2019/2020 ayuda a los participantes en la Conferencia Mundial del IIO	42 000
Apoyo a los organizadores de la pospuesta Conferencia Mundial del IIO	30 000
Estudio de investigación de África	37 436
Estudio de investigación de África – traducción	20 000
Gastos de desplazamiento del IIO	10 000
Gastos de interpretación del IIO	15 000
Formación en medios 2019/2020	20 000
Formación para futuros MNP	15 000
Auditoría del IIO	3120
<b>TOTAL</b>	<b>246 628</b>

## **CUOTAS DE AFILIACIÓN**

Según lo precedentemente expuesto, los pagos de las cuotas de afiliación de los miembros con y sin derecho a voto en el ejercicio 2019/2020 ascendieron a 136 949 euros. Solo los resultados del IIO para el ejercicio 2017/2018 han sido mejores.

## **MIEMBROS CON DERECHO A VOTO\***

Aproximadamente el 66 por ciento de los miembros con derecho a voto del IIO abonaron sus cuotas de afiliación.

---

*\*los antes llamados miembros asociados y individuales*

<b>Pagos de cuotas de afiliación por Región (miembros con derecho a voto)</b>		
<b>Región</b>	<b>Miembros al corriente de pago</b>	<b>Miembros con cuotas pendientes</b>
África	11	19
Asia	9	13
Asia Austral & Pacífico	14	4
Caribe & América Latina	9	18
Europa	73	13
América del Norte	14	1
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>68</b>

## **MIEMBROS SIN DERECHO A VOTO\***

Aproximadamente la mitad de los miembros sin derecho a voto satisficieron sus cuotas en 2019/2020.

## **AUDITORÍA EXTERNA**

Ernst & Young auditó los libros contables del IIO los días 22 y 23 de julio de 2020. Por primera vez, la auditoría no se realizó en la sede del IIO en el 1er distrito de Viena, sino que se llevó a cabo online. El informe de auditoría se culminó a finales de julio de 2020. Ernst & Young confirmó que *«todas las operaciones importantes han sido convenientemente reflejadas, y los fondos del IIO destinados de acuerdo con sus Estatutos»*.

### REGIÓN DE ÁFRICA

El **Protector Público de Zambia** llevó a cabo investigaciones en línea con su mandato legal, contándose entre las más importantes las visitas a tres cacicatos en las zonas rurales del país. El objetivo de estas visitas fue comprobar la prestación de los servicios en las comunidades rurales y los niveles de pobreza en los hogares a cargo de mujeres. Durante los viajes se realizaron diversas actividades de sensibilización tendentes a informar a los ciudadanos sobre su derecho a una prestación de servicios públicos justa, y a presentar sus quejas ante el Ombudsman. La oficina realizó investigaciones conjuntas con otras agencias gubernamentales sobre quejas relacionadas con la adjudicación ilegal de tierras, en las que los grandes granjeros comerciales conspiraban con los ayuntamientos para la adjudicación de porciones de terreno más allá de los límites delegados por el Ministerio. La oficina investigó asimismo las quejas formuladas por mujeres jubiladas que se vieron privadas de sus pensiones. A principios de la década de 1970, el plan de pensiones del gobierno no permitía la contribución al mismo de las mujeres casadas. La única opción que les quedaba era la suscripción de fondos de pensiones privados. La legislación discriminatoria fue derogada para permitir que las mujeres casadas entraran a formar parte del fondo de pensiones del gobierno. Se sugirió transferir las contribuciones realizadas a los fondos privados al fondo de pensiones del gobierno, con el fin de garantizar la continuidad de las contribuciones. Sin embargo, cuando se realizaron las transferencias, el fondo de pensiones del gobierno omitió anotar los códigos correctos a través del sistema utilizado para supervisar las contribuciones de los miembros para que estas mujeres pudieran ser válidamente admitidas, de modo tal que, al tiempo de su jubilación, las mujeres veían denegado el pago de sus pensiones. En octubre de 2019, el Protector Público participó en la primera Exposición Internacional del Ombudsman en Abuja, Nigeria.

El **Mediador del Reino de Marruecos** organizó un taller de trabajo sobre el «*Right to Health*» («Derecho a la salud»), para investigar anomalías relacionadas con los servicios sanitarios, así como las dificultades y las limitaciones detectadas durante el análisis de las correspondientes quejas. La oficina desarrolló una plataforma para poder recibir a los usuarios online, principalmente a través del Messenger, SMS, y la aplicación online «*Citizen's Space*» («El espacio del ciudadano»). Para aumentar la concienciación, la oficina participó en una serie de programas de radio, así como en la Feria Internacional del Libro en Casablanca. Aprovechando la oportunidad del 10º Día Nacional de la Migración, se acercó a la comunidad marroquí en el extranjero para informarles sobre su trabajo y sus servicios, y para escuchar sus problemas con la administración. En la celebración del 30º Aniversario de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, la

---

\*las contribuciones han sido realizados por los Presidentes Regionales de cada región

oficina, en colaboración con la AOMF, organizó una conferencia internacional sobre «*Children's Rights – a Priority for Ombudsman and Mediators of the Francophonie*» («Los derechos de los niños – una prioridad para los ombudsmen y mediadores de la Francofonía»). La oficina también participó en la 2ª Conferencia del Ombudsman celebrada en Estambul sobre el tema «*Principles of Good Administration and the Ombudsman*» («Principios de la buena administración y el ombudsman»), en el marco de la cual el Ombudsman Benalilou fue elegido para la Junta Directiva de la Asociación de Ombudsman Islámicos (OIC). La oficina organizó una formación sobre «*Rights of Disabled People and Access to Public Services*» («Los derechos de las personas discapacitadas y el acceso a los servicios públicos»), en colaboración con la AOMF, y una formación sobre «*Own Motion Investigations*» («Investigaciones de oficio»), en colaboración con la AOM. El Mediador supervisó los servicios públicos prestados por los distintos departamentos del gobierno para garantizar la continuidad de los servicios públicos durante la COVID-19. La oficina fundó un comité para valorar los esfuerzos del gobierno en la lucha contra la pandemia y para dar seguimiento a las decisiones y medidas adoptadas por los organismos del estado para identificar el impacto sobre el rendimiento de los servicios públicos y sobre la justicia social. Como Presidente de la Asociación de Ombudsman y Mediadores de la Francofonía (AOMF), el Ombudsman Benalilou dirigió una carta a los miembros de la AOMF reiterando la importancia del papel que desempeñan mediadores y ombudsman en la protección de los derechos de los grupos vulnerables.

La Institución del **Ombudsman de Etiopía** recibió 3201 quejas, de las cuales 1393 pertenecían al ámbito de sus competencias. En 227 casos, el Ombudsman identificó una causa de mala administración y pudo negociar una subsanación. En otros 196 casos, se recomendaron soluciones a los departamentos del gobierno implicados. Se llevó a cabo la supervisión de distintas oficinas gubernamentales de todo el país, con el objetivo de garantizar que los ejecutivos desempeñan sus funciones en consonancia con la ley, así como para prevenir la mala administración. Se desarrolló asimismo un trabajo de seguimiento en un total de 20 casos, para comprobar la puesta en marcha de la proclamación de la libertad de acceso a la información, y para verificar la prestación del apoyo necesario por parte de las autoridades. Los principales retos a los que se enfrenta la institución tienen que ver con las limitaciones presupuestarias, el retraso en la liberación de los fondos, tanto de las fuentes financieras gubernamentales como de las no gubernamentales, con la falta de personal bien formado, y con el hecho de que muchos funcionarios del gobierno no muestran disposición a poner en marcha las soluciones que el Ombudsman recomienda. La oficina intenta enfrentarse a estos retos mediante la realización de actividades rentables y reclutando a personal formado. Con la pandemia de la COVID-19, el Ombudsman puso especial atención en el suministro de mascarillas faciales e higienizantes de manos, y en permitir que el personal trabaje de forma remota desde casa cuando ello sea posible.

Como consecuencia de la pandemia de la COVID-19, el **Ombudsman de la Policía de Cabo Occidental (Sudáfrica)** hubo de alterar sus planes de concienciación, optando por actividades más reducidas en lugar de celebrar grandes reuniones comunitarias. La oficina pudo continuar con las investigaciones pendientes, con el personal trabajando de forma remota desde casa, y aceptar nuevas quejas por correo electrónico y a través de su página web. A comienzos del mes de junio de 2020, la oficina implementó unas bases de «trabajo desde casa», con un programa rotacional que permitirá tanto al personal investigador como administrativo permanecer en la oficina, y al resto del personal operar íntegramente desde sus casas. Con el fin de funcionar de forma óptima, se han tenido que poner en marcha de forma repentina unos métodos operativos creativos e innovadores. Todas las reuniones y entrevistas se llevan a cabo a través de MS Teams, y hemos descubierto que, aunque nunca se les ha pedido expresamente, gran parte de nuestros efectivos dedican más horas al día a su trabajo de las 8 horas de jornada de la oficina.

La **Comisión para los Derechos Humanos y la Buena Gobernanza (CHRAGG) de Tanzania** tramitó un total de 3482 quejas, de las cuales 3149 eran expedientes atrasados, y 333 quejas recibidas recientemente. De las nuevas quejas recibidas, un total de 144 estaban relacionadas con la vulneración de los principios de justicia administrativa, y 79 con la violación de los derechos humanos. Se investigaron y finalizaron un total de 1134 quejas, mientras que otras 2361 están aún en investigación. La Comisión acometió tres investigaciones públicas relacionadas con conflictos de tierras. Dos de los conflictos enfrentaban a ciudadanos e inversores, y el otro a ciudadanos y a las autoridades del gobierno local. En su función de asesor del gobierno en la ratificación de tratados internacionales relativos a la buena gobernanza y los derechos humanos, la Comisión aconsejó al gobierno ratificar la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, la Convención Internacional para la Protección de Todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas, y la Carta Africana sobre Democracia, Elecciones y Gobernanza. En lo que respecta a la COVID-19, la Comisión hizo declaraciones en los medios condenando el trato discriminatorio que médicos y enfermeras del hospital Referral dispensaban a las personas afectadas por la COVID-19, haciendo un llamamiento a la comunidad a cumplir las directrices de seguridad dictadas por el Ministerio de Salud. Otra de las notas de prensa tuvo que ver con el respeto de los derechos de las personas mayores y los derechos de las personas albinas. En colaboración con el Centro Legal y de Derechos Humanos (LHRC), la Comisión organizó una formación de cinco días sobre buena gobernanza y aspectos relacionados con los derechos humanos para un total de 33 funcionarios de los gobiernos locales.

En el ámbito nacional, el **Mediador de Costa de Marfil** instauró la figura de un Mediador Delegado, elaboró un plan de desarrollo estratégico, y concluyó el traslado de su sede central a Yamoussoukro. Con el fin de promover la convivencia pacífica entre los pueblos, el Mediador inició un proyecto denominado «*Meetings of the Médiateur with the Populations*» («Reuniones del Mediador con los pueblos»), organizado en colaboración con la Cámara Nacional y con los jefes y líderes de las tribus, con el objetivo de sensibilizar a la población sobre aspectos

tales como el perdón, la tolerancia y la cohesión social. En cuanto al ámbito internacional, el Mediador tomó parte en la primera Exposición del Ombudsman en Abuja (Nigeria), en el mes de octubre de 2019, así como en la 2ª Conferencia sobre los Derechos de la Infancia organizada por la AOMF. La oficina participó asimismo en eventos de formación tales como un seminario sobre «*Migration and institutional mediation*» («Migración y mediación institucional»), o un taller de trabajo subregional sobre sistemas informáticos para la gestión de quejas celebrado en Benin.

El **Ombudsman de Mauricio** recibió un total de 692 quejas, de las cuales se entendió que 321 entraban dentro de su ámbito competencial. Del total de casos gestionados, la oficina cerró 415 quejas, es decir, el 70%, estando aún pendientes 174 casos. La emergencia sanitaria global sin precedentes derivada de la COVID-19 obligó al confinamiento del país, lo que inevitablemente ha tenido como consecuencia un aumento de los casos pendientes. El Ombudsman revisó sus procesos de trabajo, adoptó un nuevo modelo operativo y creó una Sección de Investigación para centrarse más en sus servicios de gestión de quejas y garantizar respuestas puntuales y eficaces. La oficina acometió campañas de aumento de la concienciación en todo el territorio de Mauricio, y confeccionó un folleto con información general en inglés, francés y creole. La campaña permitió al Ombudsman estrechar los lazos con los grupos más vulnerables, e involucrar a diferentes comunidades y educarlas sobre los derechos humanos básicos y sobre la obligación de los funcionarios del gobierno y de las autoridades gubernamentales de acusar recibo de toda comunicación remitida por un miembro del público. La campaña también promovió una mejor comprensión de la forma en que el público percibe la oficina del Ombudsman: de los 9500 ciudadanos que se acercaron a ella, solo el 20% eran conscientes de la existencia del Ombudsman, y muchos otros desconocían que sus servicios estaban a su disposición de forma gratuita. En consecuencia, el Ombudsman tratará de mantener la campaña durante el año próximo, para conseguir llegar a la mayor cantidad de personas posible con el fin de sensibilizarles sobre los servicios que presta la oficina.

El **Ombudsman de Gambia** continúa investigando quejas de mala administración, injusticias, gestión deficiente, trato desigual, corrupción, discriminación y abuso de autoridad. En línea con el objetivo de crear concienciación, la oficina realizó una serie de actividades de sensibilización en forma de talleres de trabajo, talleres formativos y programas de radio en las provincias de Gambia. Existe la necesidad de una adecuada sensibilización entre los distintos segmentos de la sociedad. Sin embargo, sus necesidades de información son diferentes. En consecuencia, se organizaron talleres de trabajo independientes para los representantes de la comunidad y los funcionarios públicos. Los talleres de trabajo para las comunidades tuvieron como objetivo a dirigentes, como jefes de tribus o de aldeas, así como a mujeres y líderes juveniles. Los talleres de trabajo para funcionarios públicos tuvieron como objetivo a funcionarios senior de nivel medio, y persiguieron crear en ellos un mayor sentido del respeto por los derechos de las personas para cuyo servicio trabajan, así como educarles sobre sus derechos, en su condición de funcionarios públicos, y sobre cómo quejarse en caso de que se les nieguen tales derechos.



Además de esto, se organizaron talleres formativos institucionales en las plazas de las aldeas. Las estadísticas demuestran que casi todas las quejas que se registraron, investigaron y resolvieron en las regiones fueron resultado directo o indirecto de estos programas de concienciación. En el marco de su mandato para investigar los lugares de detención, la oficina visitó 30 comisarías de policía, 15 puestos de policía, 6 centros de inmigración, 3 prisiones, 4 barracones militares, 55 células policiales y 8 células militares, con el fin de evaluar las condiciones (sanitarias, de higiene, alimentación, etc.) y el tratamiento dispensado a las personas privadas de libertad, y elevar recomendaciones para su mejora. Además, se envió a personal del Ombudsman para una visita de estudio a la Comisión de Quejas Públicas de Nigeria. El objetivo de estas visitas era aprender sobre la institución nigeriana, y también de otras agencias relevantes, como el Comité Nacional contra la Tortura (NCAT) y la Comisión Nacional de Derechos Humanos. En lo que respecta a la COVID-19, debe decirse que la pandemia ha conducido sin duda a una ralentización de la administración pública. La paralización del sistema supone un reto, y un retorno al pasado en la lucha contra la injusticia administrativa. Algunas de las actividades, como los talleres de trabajo o los talleres formativos, fueron aplazados hasta que resulte seguro organizar estas reuniones de nuevo.

Además de su actividad principal, que consiste en resolver conflictos entre ciudadanos públicos y la administración pública, el **Mediador de Túnez** realizó otras actividades diversas. La oficina organizó la 13ª sesión de formación para funcionarios senior de la administración pública de Túnez. El Mediador mantuvo una reunión de trabajo con el Presidente de la Asociación Tunecina de Neurología, para hablar sobre la organización de un seminario internacional sobre «*Autism in Tunisia in the COVID-19 context*» («El autismo en Túnez en el contexto de la COVID-19»). El Mediador asistió a una reunión con el Ombudsman de Sudán y el Presidente de la Autoridad de Control Administrativo de Libia, en la que se convino la firma de un acuerdo de cooperación. Asimismo, recibió a una delegación compuesta por miembros de la oficina del Consejo de Europa en Túnez y de los representantes del Ombudsman de Suecia, para intercambiar experiencias y las mejores prácticas y debatir sobre una posible colaboración. La oficina organizó conferencias sobre el tema «*Urban and Environmental Governance: Challenges and Perspectives*» («Gobernanza urbana y medioambiental: retos y perspectivas») en Sfax, Sousse y Túnez.

El **Ombudsman de Malawi** gestionó 1854 quejas; de ellas, fueron resueltas y cerradas un total de 722. El número de quejas creció en un 56% a causa de la intensificación de los talleres formativos móviles y del aumento de la confianza del público en la oficina. El Ombudsman publicó un informe titulado «*Woes of the Womb*» («Los problemas de la matriz»), un informe relativo a una investigación sistémica sobre alegaciones de malas prácticas médicas en instalaciones sanitarias públicas que llevaban consigo la extracción del útero de mujeres embarazadas. El Ombudsman inició asimismo dos investigaciones sistémicas: una sobre las alegaciones de abusos o gestión deficiente de los fondos de desarrollo local por parte de políticos y funcionarios públicos de ámbito del distrito, otra sobre la injusta promoción de los profesores. Con el fin de promover la

cultura de una mejor prestación de los servicios, el Ombudsman realizó 15 talleres de trabajo de sensibilización con funcionarios públicos y voluntarios del gobierno local. La oficina realizó también un total de 166 talleres formativos sobre el Ombudsman en todo el país, y formó a 189 Ombudsman Hospitalarios y administradores sanitarios en la gestión de quejas y en la forma en la que ofrecer comentarios a los usuarios del servicio, bajo el paraguas del Concepto de Ombudsman Hospitalario, formando asimismo a miembros del personal en aspectos tales como la integración de personas discapacitadas, el uso de la lengua de signos, el fomento del espíritu de equipo o la gestión de archivos. En el ámbito internacional, la Ombudsman Chizuma asistió a la 17ª reunión del Comité Ejecutivo de la AOMA, y a la primera Exposición Internacional del Ombudsman celebrada en Abuja, Nigeria. El Ombudsman también asistió a una reunión de la Región de África del Sur de la AOMA, y a la 2ª Conferencia Internacional del Ombudsman celebrada en Estambul (Turquía). La institución de Ombudsman de Malawi fue galardonada con el trofeo al mejor servidor general de todas las oficinas públicas del país en la prestación de servicios públicos.

## REGIÓN DE ASIA

La **Oficina de Evaluación Administrativa (AEB)** del Ministerio del Interior y Comunicaciones de **Japón** ofreció soluciones a quejas mediando entre los reclamantes y las correspondientes oficinas gubernamentales. En 2019, la AEB recibió aproximadamente 164 000 quejas, a través de cerca 5000 consejeros administrativos de todo el país. La AEB ofreció a las víctimas del terremoto de la Prefectura de Yamagata y del tifón del este de Japón una información detallada, y las medidas de apoyo al gobierno necesarias preparando y distribuyendo las listas de contactos de los servicios de apoyo en 14 oficinas locales. La AEB también abrió 27 puestos de asesoramiento administrativo especial en ocho prefecturas, para prestar servicios de ventanilla única para víctimas, en colaboración con organizaciones administrativas relacionadas y otros profesionales, como abogados. Durante la crisis del coronavirus, la AEB recibió más de 2300 quejas relacionadas con la COVID-19, relativas al control de la infección, las ayudas económicas y las medidas gubernamentales definitivas. El Consejo para la Promoción y Resolución de Quejas Administrativas (AGRPC) elevó 14 recomendaciones sobre quejas relacionadas con aspectos administrativos sistémicos y operativos, como la mejora del proceso de quejas para los asegurados del sistema de cuidados médicos para mayores. Habida cuenta de que el año próximo se celebrará el 60º aniversario de la fundación del sistema de consejeros administrativos, se han ampliado las actividades de relaciones públicas relativas al Consejero Administrativo y al Consejo Administrativo del Ministerio.

El **Ombudsman de la República de Indonesia** ha recibido un total de 10 754 informes públicos, consistentes en 7974 quejas y 2780 consultas sin carácter de queja, y cerca de 8261 quejas en 2019. En 2020, el Ombudsman recibió 6913 informes, consistentes en 4257 quejas y 2393 consultas sin carácter de queja, y cerró 3622 quejas. El Ombudsman llevó a cabo su inspección anual de ministerios, instituciones no ministeriales y gobiernos locales en relación con el cumplimiento de los estándares de servicios públicos. El resultado de la inspección de 2019 mostró que las organizaciones pertinentes lograron un elevado nivel de cumplimiento en la prestación de servicios públicos. El Ombudsman revisó la mejora de las políticas públicas realizando revisiones sistémicas tendentes a prevenir la mala administración, y ofreció soluciones a los problemas. Como respuesta a la COVID-19, el Ombudsman creó la «*COVID-19 Online Complaint Post*» («Publicación de quejas online sobre la COVID-19»), una herramienta que permitirá que el público presente de forma más sencilla y online quejas sobre aspectos concretos. Las quejas afectaron a varios ámbitos, incluyendo asistencia social, servicios sanitarios, asuntos económicos y financieros, transporte y seguridad.

El **Ombudsman de Sri Lanka** tiene encomendada la tarea de investigar quejas o alegaciones de violación de los derechos fundamentales o injusticias reales o probables, para determinar si la decisión, acto u omisión del funcionario público involucrado es o no contraria a la ley, injusta, represiva o discriminatoria. Tras el proceso investigador, el Ombudsman realiza las recomendaciones necesarias. En 2019 el Ombudsman recibió un total de 1770 quejas directas de miembros del público, además de 24 quejas referenciadas a la oficina por parte del Comité de Peticiones Parlamentarias; se arrastraban además otras 479 quejas del año 2018. Actualmente, el Ombudsman es miembro del Instituto Internacional del Ombudsman, y también miembro fundador de la Asociación Asiática de Ombudsman.

La **Comisión contra la Corrupción (CCAC) de Macao SAR** ejerce su función de ombudsman de forma coherente y estricta. En el periodo objeto de revisión, la CCAC registró un total de 376 casos para investigación. Junto con los casos arrastrados del ejercicio anterior, se finalizaron 377 casos, incluyendo 57 en los que el Ombudsman solicitó seguimiento a los departamentos competentes. En 2019, la CCAC publicó las conclusiones de algunas investigaciones en el ámbito competencial del Ombudsman, que revelaron varios tipos de errores en los departamentos públicos a la hora de cumplir íntegramente la ley. En 2020, con el fin de animar a los reclamantes a presentar sus quejas administrativas en persona y no de forma anónima, la CCAC desarrolló una serie de campañas publicitarias para recordar al público que a la hora de presentar sus quejas deben ofrecer más detalles y una información precisa, para garantizar así un seguimiento y una investigación efectiva. La CCAC mantiene y apoya asimismo una estrecha conexión y asociación con el sector educativo local, mediante seminarios y eventos sobre integridad y honestidad para estudiantes y departamentos públicos. La CCAC difunde el mensaje de integridad por cada esquina de la sociedad de muy diversas formas y a través de múltiples canales, buscando el apoyo público en el proceso de construcción de la integridad.

La **Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles (ACRC) de la República de Corea** recibió 56 189 quejas en 2019 y gestionó 42 031 casos, de los cuales el 20,7% concluyeron con una recomendación correctiva, una opinión, un proceso mediador o un acuerdo. Durante 2019, la ACRC apoyó la promulgación de contramedidas contra las nubes de polvo (PM-10), analizando las correspondientes quejas civiles durante el periodo en que el polvo empeoró. La ACRC creó el Centro de Asesoramiento de Quejas Gubernamentales, donde pueden recibirse las quejas civiles y gestionarse al mismo tiempo. Además, la ACRC lanzó el Consejo de Asesoramiento sobre Quejas, con el fin de ofrecer soluciones integrales a la hora de lidiar con quejas difíciles. Como respuesta a la pandemia de la COVID-19, la ACRC ha venido aprobando medidas para resolver varias quejas civiles, en colaboración con los ministerios y agencias competentes, analizando 52 118 casos relacionados con la COVID-19 y reflejando las voces del pueblo sobre las medidas del gobierno para abordar la pandemia.

El **Ombudsman de la Provincia de Khyber Pakhtunkhwa (Pakistán)** recibió un total de 1378 quejas; los comentarios recibidos de los reclamantes fueron muy positivos gracias a un proceso para ofrecer justicia rápida y gratuita. El Ombudsman recibió la invitación a participar como ponente principal con una charla sobre «*Human Rights in the Work of Ombudsman – Issues, Challenges and Prospects*» («Derechos humanos en el trabajo del ombudsman: cuestiones, retos y perspectivas») en la Exposición Internacional del Ombudsman de 2019 que organizó el Comisionado de Quejas Públicas (Ombudsman) de Nigeria y que contó con delegados procedentes de más de 50 países. Todas las instituciones de ombudsman de Pakistán crearon el Foro del Ombudsman de Pakistán (FOP), de ámbito nacional, que se reúne trimestralmente para debatir y resolver las cuestiones a las que tienen que hacer frente las oficinas. Actualmente cuenta con 14 miembros en el ámbito nacional. La institución del ombudsman goza de un gran reconocimiento mundial como mecanismo efectivo para la resolución de los problemas de las personas corrientes.

La Oficina del **Ombudsman Federal (Wafaqi Mohtasib) de Pakistán** recibió 86 199 quejas a través de distintos medios. La secretaría del Wafaqi Mohtasib tramitó 80 758 quejas durante el ejercicio económico (del 1 de julio de 2019 al 30 de junio de 2020), y lanzó un proyecto bajo el nombre de «*Outreach Complaint Resolution (OCR)*» («El alcance de la resolución de quejas») conforme al cual se instruyó al personal de las oficinas locales para que visitaran los distritos más cercanos con el fin de recibir quejas. La idea era acercar la justicia al pueblo accediendo a él. Gracias a este programa se tramitaron y cerraron un total de 6030 quejas. La totalidad de las quejas bajo esta iniciativa fueron gestionadas y cerradas en un plazo de entre 25 y 40 días desde su registro. La oficina ha venido desempeñando un papel activo en la consolidación de la causa del concepto del ombudsman también en el ámbito internacional. Lleva siendo miembro del IIO desde abril de 1984. El último año, el honorable Ombudsman Syed Tahir Shahbaz fue elegido Presidente de la Asociación Asiática de Ombudsman (AOA), accediendo al cargo de Secretario General en una reunión de la Asociación de Ombudsman de la OIC (OICOA) de Pakistán.

El **Ombudsman de Tailandia** (OMT) organizó las Conversaciones de Ombudsman del Sudeste Asiático 2019 en Bangkok, que contó con la asistencia de instituciones de ombudsman de la región del Sudeste Asiático. La reunión perseguía delinear un marco de cooperación regional, el Foro de Ombudsman del Sudeste Asiático (SEAOF), integrado por el Ombudsman de Indonesia, el Ombudsman de Filipinas y el Ombudsman de Tailandia. Los miembros del SEAOF aprobaron un borrador de los Términos de Referencia (TOR) y un borrador del Memorandum de Intenciones para la creación del SEAOF. Sin embargo, la ceremonia de la firma de este acuerdo de cooperación multilateral hubo de ser pospuesta a causa de la COVID-19. En 2019, el OMT firmó una ampliación del Memorandum de Entendimiento con el Ombudsman de Filipinas, el Ombudsman de Australia Occidental y el Ombudsman Principal de Nueva Zelanda. En 2020, el OMT organizó un seminario internacional para conmemorar el 20º aniversario de su fundación. El tema del seminario fue «*Ombudsman in a changing world: resilience amidst challenges*» («Ombudsman en un mundo cambiante: la resiliencia entre retos»), que reveló al Ombudsman retos, diversos impactos y soluciones, el creciente papel de las redes sociales, la supervivencia en situaciones peligrosas o amenazantes y técnicas de colaboración. El seminario contó con la presencia del Presidente del IIO, Peter Tyndall. Con ocasión de la pandemia de la COVID-19, desde el 30 de marzo de 2020 se autorizó al personal del OMT a trabajar desde casa de forma remota, habiéndose fomentado el uso de tecnologías tales como la videoconferencia, con el fin de garantizar que el acceso al Ombudsman sigue siendo efectivo. El OMT presentó una recomendación sobre la escasez de suministro de mascarillas faciales e higienizantes de manos en la que instaba al Ministerio de Comercio a supervisar de forma más estrecha las condiciones de los suministros para la fabricación de mascarillas faciales e higienizantes de manos, con el fin de evitar futuros desabastecimientos. Igualmente, el OMT inició una investigación de oficio sobre las medidas del gobierno a la hora de asignar 10 Gigabytes adicionales de datos móviles de acceso público y gratuito durante 30 días, con el fin de apoyar las iniciativas de teletrabajo. En un plan de respuesta de apoyo financiero, el OMT adoptó importantes medidas para fomentar el programa de ayuda financiera del gobierno denominado «*Rao Mai Thing Kan (We will not leave anyone behind)*» («No dejaremos a nadie al margen»), que supuso la introducción de 5000 bahts tailandeses en forma de pagos en efectivo a los ciudadanos de Tailandia, con el fin de aliviar los efectos de la COVID-19.

## REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

A medida que la presencia global de la COVID-19 se ha convertido en la «nueva normalidad», muchos de nosotros hemos tenido que cambiar nuestras formas de trabajo para adaptarnos, incluso trasladando a nuestro personal para que trabaje desde sus casas, redactando nuevas políticas, y, en ocasiones, reorientando por completo nuestros focos de atención. En estos

tiempos, algunos de los ombudsmen de la Región han tenido que enfrentarse a crisis adicionales, en particular los incendios de los bosques australianos o el ciclón Harold, que golpeó con especial dureza Vanuatu y Tonga en abril de 2020.

Durante el ejercicio al que se refiere el informe, el **Ombudsman de Australia del Sur** recibió 3890 quejas sobre las agencias gubernamentales estatales y locales y finalizó 3840. Se completaron investigaciones en 19 casos, con un total de 58 recomendaciones dictadas para mejorar la administración pública. Diversas investigaciones abordaron los fallos observados en el sistema de protección de menores a la hora de proteger a los niños en grave riesgo de daños. Una investigación valoró el uso de las capuchas protectoras en las instalaciones estatales de justicia juvenil, concluyendo que constituían una forma inhumana de coerción y que debían ser prohibidas. En su calidad de revisor externo de las decisiones de las agencias «*Freedom of Information*» («Libertad de Información»), el Ombudsman recibió 276 solicitudes de revisión externa, y completó 278.

La **Comisión de Ombudsman de Papúa Nueva Guinea** continuó adaptando su enfoque y desempeñando su mandato a pesar de las presiones, tanto internas como externas. Uno de estos enfoques incluyó la finalización del Proyecto de Revisión Legislativa, que incluía las modificaciones propuestas a la legislación básica del Ombudsman. La Comisión presentó ante los tribunales cinco cuestiones jurisdiccionales. Algunas de las acciones judiciales resultaron exitosas, incluyendo la decisión del Tribunal Supremo de declarar inconstitucional la Ley de Regularización de la Gestión del Dinero Público de 2018, y su consiguiente nulidad total. En 2019/2020, la Comisión recibió un total de 1498 quejas, de las que resolvió un total de 433.

Una importante reforma de la legislación fundacional del **Ombudsman de Victoria (Australia)** dotó a la oficina de independencia presupuestaria por primera vez en su historia, confiriéndole asimismo nuevas funciones relacionadas con la educación, la revisión de quejas y la resolución alternativa de disputas. El Ombudsman presentó 10 informes sobre distintos temas, desde el confinamiento en soledad de los jóvenes, la gestión de quejas de los municipios locales o las multas por aparcamiento, hasta alegaciones de mala conducta. Las revelaciones sobre quejas y revelaciones de interés público continuaron aumentando, a pesar de los cambios operados en el servicio consecuencia del trabajo en remoto a causa de la COVID-19. La pandemia elevó nuevos asuntos ante la oficina, con una reciente investigación sobre el tratamiento de las personas retenidas en una torre de viviendas sociales durante la vigencia de la directiva de emergencia sanitaria. Aunque aún no se ha implementado el OPCAT, las cuestiones y preocupaciones relacionadas con los derechos humanos son claras y relevantes.

El **Control Yuan (Taiwán)** fue proclamado como nuevo órgano de supervisión de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y asumirá nuevas responsabilidades en el ámbito de la protección de los derechos humanos. Durante el periodo al que se refiere el informe, el Control Yuan recibió 13 200 quejas, emitió 426 informes de investigación, destituyó a 54 funcionarios del



gobierno y propuso 118 medidas correctoras para las agencias administrativas. Aproximadamente el 84% de los casos de quejas estaban vinculados con cuestiones relacionadas con los derechos humanos. Se iniciaron siete investigaciones sistémicas, incluyendo el desarrollo de conflictos armados asimétricos y la cantidad mínima de tropas necesaria, una prueba de respuesta de emergencia en graves catástrofes de transporte, y un estudio de investigación sobre la ciencia judicial forense.

En marzo de 2020, el **Ombudsman de Nueva Gales del Sur (Australia)** cerró sus oficinas físicas a causa de la COVID-19, y todo su personal pasó a trabajar de forma remota. Seguir en funcionamiento supuso importantes retos tecnológicos y procedimentales, incluyendo cuestiones relacionadas con las quejas telefónicas. En junio de 2020 gran parte de estos problemas habían sido ya resueltos. El informe «*Opportunity, Choice, Healing, Responsibility, Empowerment Review*» («Oportunidad, elección, recuperación y revisión empoderadora») fue presentado ante el Parlamento con el objetivo de abordar los retos a los que se enfrentan las comunidades aborígenes, las cuestiones que gestionar y las necesidades a las que dar respuesta para obtener mejores resultados culturales, sociales y económicos para los aborígenes en Nueva Gales del Sur. La oficina inició también una estrategia para estrechar los lazos con el Parlamento.

El **Ombudsman de Hong Kong (China)** recibió 19 767 quejas, hasta un 296% del año pasado. Más de 15 000 de ellas versaron sobre aspectos relacionados con cuestiones sociales típicas y con la pandemia de la COVID-19, y otras 100 sobre el acceso a la información. La oficina completó la tramitación del 95,7% de la totalidad de los casos, incluyendo los arrastrados del ejercicio anterior. Tras su valoración, 17 031 quejas fueron archivadas como consecuencia de falta de fundamentación para su continuación, mientras que un total de 2807 quejas fueron tramitadas y finalizadas. El Ombudsman realizó 10 investigaciones de oficio, resolvió 149 casos por mediación y elevó un total de 177 recomendaciones, de las cuales aproximadamente el 90 por ciento fueron admitidas para su puesta en marcha.

El **Ombudsman de la Commonwealth (Australia)** continuó poniendo el foco en el desarrollo del OPCAT, con la publicación de un informe sobre la preparación de Australia para el OPCAT. El Ombudsman fue designado como Coordinador de la red MPN de Australia, y como MPN para los lugares de detención sometidos al control del gobierno federal (incluyendo las instalaciones de detención de inmigración). La oficina emitió un informe sobre sus actividades de supervisión de la detención de inmigrantes. Las inspecciones presenciales de las instalaciones de inmigración se suspendieron temporalmente con ocasión de la COVID-19, retomándose para centrarse en la forma en que se habían estado gestionando en ellas los riesgos. Los servicios del Ombudsman siguen siendo altamente demandados, habiendo recibido más de 50 000 contactos. El Ombudsman publicó informes sobre los planes de apoyo a los discapacitados y sobre los históricos abusos en las fuerzas armadas, y continuó apoyando a organizaciones asociadas en Papúa Nueva Guinea, las Islas Salomón y Samoa a través de formación y otra asistencia dedicada.

En julio de 2019 Hamlison Bulu, anterior Fiscal General y Juez de la Corte Suprema de Vanuatu, fue nombrado **Ombudsman de Vanuatu**. Se aprobó una modificación de la Ley del Ombudsman, creando los cargos de dos Ombudsman Adjuntos, responsables de liderar las funciones del código de liderazgo y las de mala administración. Mediante una reciente reforma a la Ley de Código de Liderazgo, el Ombudsman ha asumido ahora la función de revisar las ganancias anuales de los líderes. Como respuesta al confinamiento consecuencia de la COVID-19, el personal permaneció teletrabajando. El Ombudsman convocó una reunión entre el jefe de los cuerpos policiales y el Fiscal General para debatir sobre la mejor forma de vigilar el cumplimiento de la normativa bajo el estado de emergencia. La oficina continuó «haciendo limpieza» de casos antiguos; las nuevas quejas recibidas están siendo tramitadas en un plazo de entre 3 y 12 meses, en función de su complejidad.

El **Ombudsman de Australia Occidental** asumió una nueva serie de funciones, e inició importantes investigaciones de oficio. La oficina respondió a la pandemia de la COVID-19 garantizando tanto la seguridad del personal como la continuación de sus servicios. El Ombudsman convocó y presidió la reunión habitual del Foro de Colaboración de Agencias de Rendición de Cuentas, lideró un proyecto de coordinación del trabajo de diez agencias de rendición de cuentas que valora la promoción de la buena gobernanza y la reducción de las cargas burocráticas en respuesta a la COVID-19, y desarrolló materiales orientativos sobre la buena gobernanza en iniciativas o programas de recuperación de la COVID-19. En el ejercicio al que se refiere el informe, el Ombudsman recibió 1981 quejas, de las cuales el 95% fueron resueltas en el plazo de tres meses. Por decimotercer año consecutivo, el 100% de las recomendaciones realizadas por el Ombudsman fueron aceptadas.

En marzo de 2020, la oficina del **Ombudsman de las Islas Cook** decidió confinarse voluntariamente a causa de la pandemia de la COVID-19, de modo que el personal estará teletrabajando hasta que las Islas Cook sean declaradas libres de COVID-19. Como resultado del Plan de Respuesta Económica a la COVID-19 de Islas Cook, la oficina redujo el presupuesto operativo y de personal para el periodo 2020-2024. Tras la dimisión de dos miembros senior del personal, se aprobó una nueva estructura corporativa, culminándose la selección en julio de 2020. Además, el personal senior asistió a una formación para investigadores y a un taller de trabajo sobre derechos humanos en Fiji. La oficina inició una estrecha colaboración con el Ombudsman de Nueva Zelanda.

Las quejas dirigidas al **Ombudsman de Queensland (Australia)** cayeron un 8%, hasta las 7204, y los contactos se redujeron un 5%, hasta los 11 074. Cabe atribuir esta reducción a la pandemia por COVID-19. El impacto para la oficina fue relativamente pequeño en lo relativo los servicios de valoración e investigación, pero la cantidad de formaciones se redujo en un 38% tras la suspensión de las formaciones presenciales. El Ombudsman publicó dos informes: el informe sobre el Servicio de Discapitados Incapaces destapó un gran número de problemas relacionados con el cuidado de las personas ingresadas en esta institución, incluyendo la duración del ingreso, los cuidados



recibidos durante el mismo, la ausencia de programas adecuados y el uso de aislamientos y otros medios regulados de control del comportamiento. El segundo informe, que trata de la gestión de quejas sobre la seguridad de menores, reveló que el actual sistema de gestión de quejas no constituye un mecanismo efectivo para rectificar procesos deficientes en la adopción de decisiones o para mejorar prácticas empresariales, y que los procesos del departamento resultaban innecesariamente complejos y confusos. Phil Clarke dejará de ser Ombudsman de Queensland en julio de 2020, tras más de 10 años de servicio.

El **Ombudsman de Nueva Zelanda** hubo de hacerse cargo de múltiples y nuevos ámbitos de trabajo, incluyendo la investigación de prácticas relacionadas con la separación de recién nacidos de sus familias; publicó un informe conjunto para las Naciones Unidas sobre «*Making Disability Rights Real*» («Haciendo de los derechos de los discapacitados una realidad»); y avanzó inspecciones sobre instalaciones asistenciales para mayores de titularidad privada. En junio de 2020, el Parlamento renovó a Peter Boshier en su cargo como Ombudsman Principal, por otros cinco años. La oficina recibió 4491 quejas y otros 5956 asuntos, y completó 4390 quejas y 5953 otros asuntos. En marzo de 2020 Nueva Zelanda entró en el nivel 4 de confinamiento como respuesta a la pandemia de la COVID-19, y el personal fue equipado para que trabajara desde casa de forma efectiva. Se llevó adelante el programa previsto de inspecciones OPCAT. Las inspecciones OPCAT relacionadas con la COVID-19 de la oficina incluyeron: seis instituciones de cuidado de mayores, nueve prisiones y cinco instalaciones para el tratamiento de la salud mental/la drogadicción. En el ámbito internacional, desde febrero de 2020 el Ombudsman organizó en Auckland el Foro Inaugural de Liderazgo de Ombudsman del Pacífico. Al taller de trabajo asistieron delegados procedentes de las Islas Cook, las Islas Salomón, Kirigati, Papúa Nueva Guinea, Samoa, Tonga, Tuvalu y Vanuatu. El tema fue «*Ombudsman: Trusted Leaders*» («Los ombudsman: líderes de confianza») y abarcó una amplia gama de asuntos, ofreciendo la oportunidad de que los delegados del Pacífico compartieran conocimientos y experiencias.

Como consecuencia de la pandemia de la COVID-19, desde el 30 de marzo de 2020 el **Ombudsman de Tasmania (Australia)** estuvo en gran medida trabajando de forma remota. Ello supuso un reto, porque no todo el personal contaba con equipamiento para poder trabajar desde casa. A medida que se fueron levantando las restricciones, la oficina inició una reincorporación escalonada. El número de quejas sufrió una importante caída durante los meses de abril y mayo, atribuible a la pandemia. Durante julio y agosto, las quejas aumentaron hasta alcanzar los niveles habituales. La oficina llevó a cabo una investigación tras una revelación de interés público relacionada con la gestión de las reclamaciones de compensaciones de trabajadores por parte de las agencias estatales más importantes. Se identificaron carencias y retrasos, pero no en cantidad lo suficientemente grave y trascendente como la que requiere la Ley de Revelaciones de Interés Público. La oficina está desarrollando nuevas Directrices de Revelaciones de Interés Público, que se están utilizando para promover los beneficios de las revelaciones de interés público y el papel del Ombudsman en la gestión y en la investigación.

Entre el 23 de marzo y el 4 de mayo de 2020, el **Ombudsman de Samoa** se confinó como respuesta a la COVID-19. La oficina ha iniciado un Proyecto Proactivo de Despliegue del Concepto de Ombudsman. Durante la fase uno de este proyecto, el Ombudsman se reunirá con las agencias gubernamentales para aumentar la concienciación sobre sus funciones de investigación, crear sistemas de remisión, ofrecer materiales orientativos y consolidar los mecanismos de gestión de quejas. La oficina también desplegó buzones de quejas al Ombudsman en cada prisión. Durante el periodo al que se refiere el informe, la oficina recibió 144 quejas, incluyendo 32 procedentes de reclusos. La mayor parte de las quejas guardaban relación con la fuerza disciplinaria, el retraso injustificado en la prestación de servicios, cuestiones laborales y el tratamiento injusto por parte de las agencias gubernamentales.

El **Ombudsman del Territorio del Norte (Australia)**, Peter Shoyer, fue renovado por un periodo de cinco años, al amparo de las disposiciones reformadas de la Ley del Ombudsman. El Ombudsman preparó un detallado informe anual sobre asuntos relacionados con la justicia, además de un informe exhaustivo sobre cuestiones relativas a los servicios correccionales que fue remitido al Comisionado de Correccionales entrante. Durante los últimos meses del año se puso el foco en cuestiones relacionadas con la COVID-19, poniendo en marcha planes para continuar la actividad mediante una oficina remota, y realizando aportaciones y supervisando diversas agencias gubernamentales involucradas en la implementación de respuestas a la COVID-19, particularmente en relación con la gestión de prisiones, el cumplimiento de las disposiciones de emergencia y la cuarentena.

En mayo de 2020, la **Inspectora General de Tributos y Ombudsman Tributaria (IGTO) de Australia**, Karen Payne, celebró su primer aniversario en el cargo. La IGTO respondió rápidamente a la pandemia de la COVID-19 adaptando la tecnología y las prácticas laborales para ayudar a los empleados a trabajar de forma remota. En el ejercicio cubierto por el informe, la IGTO recibió 2775 quejas tributarias, de las cuales se tramitaron y culminaron un 93,7%. La IGTO comenzó tres nuevas revisiones sobre distintos aspectos procedimentales de la Oficina Tributaria de Australia (ATO), en las que se analizan: deudas tributarias no controvertidas, gestión tributaria de patrimonios de fallecidos, y eficacia de la comunicación por la ATO de los derechos de los contribuyentes a presentar quejas y recursos.

El **Ombudsman de las Islas Salomón** lanzó recientemente un nuevo sitio web, que da un nuevo sentido a la conectividad entre el Ombudsman y el público en general. El gobierno de las Islas Salomón aprobó también la propuesta del Ombudsman sobre una reforma estructural, incluyendo la actualización de los cargos y personal adicional, y permitiendo así una prestación de servicios eficaz, eficiente y profesional. Sin embargo, desde el mes de abril de 2020 la oficina redujo sus operaciones como respuesta a la COVID-19, debiendo asimismo hacer frente a un recorte presupuestario que ha tenido un impacto perjudicial en su plan de trabajo anual y en su capacidad para prestar sus servicios.

Como respuesta a la COVID-19, a principios de abril el **Ombudsman de Tonga** estuvo sometido a dos semanas de confinamiento y funcionando de forma restringida, cancelándose las actividades físicas de la oficina. Las divisiones de investigación y comunicación y medios continuaron llegando al público a través de la radio, la televisión, los periódicos y las redes sociales. La división legal, recientemente introducida, fue creada para analizar los aspectos legales relativos a las quejas, las políticas y los procesos. Actualmente, un bufete ha avalado un comité de trabajo sobre la revisión legislativa tendente a la ratificación de la Convención contra la Tortura de las Naciones Unidas. El Ombudsman formará parte de un subcomité para esta revisión. La oficina también ha participado en el proceso de puesta en marcha de un sistema de gestión de casos para la digitalización de todas las quejas.

## REGIÓN DE CARIBE & AMÉRICA LATINA

El acceso a la información y la comunicación pública mejorada constituyeron los temas centrales de gran parte del trabajo del **Ombudsman de Bermuda** en 2019/2020. La oficina identificó los aspectos en los que un acceso justo requería la introducción de adaptaciones para todos los usuarios de servicio, con el fin de acomodarlos a los retos físicos, mentales, de alfabetización o de cualquier otro tipo, fomentando la simplificación de los procesos cuando resulte posible para eliminar obstáculos y mantener un enfoque en la prestación de servicios públicos centrado en el cliente y en que se incluya a las personas vulnerables. La oficina identificó retos concretos para personas carentes de representación a la hora de acceder a los tribunales. Durante el periodo cubierto por este informe, la oficina, como otros, tuvo que enfrentarse a la pandemia de la COVID-19. Al igual que personas y gobiernos de todo el mundo, la oficina tuvo que adaptarse y seguir siendo accesible y relevante. La oficina manifestó sus preocupaciones en relación con la fiabilidad de internet y de las redes sociales a la hora de comunicar información pública, pues, aunque sea de forma involuntaria, pueden dejar fuera a miembros del público que carecen de acceso a estos medios de comunicación. El Ombudsman se puso en contacto con funcionarios senior del servicio público, funcionarios de comunicación del gobierno y otros colegas no ministeriales, y con los tribunales, para asegurarse de que la comunicación con el público no se veía limitada o restringida mientras los servidores públicos trabajaban en remoto. Con el objetivo de no dejar al margen a quienes no tuvieran acceso a internet, la oficina recomendó que las reuniones públicas oficiales relacionadas con la pandemia fueran retransmitidas a través de los medios habituales, como emisoras de radio y canales de televisión, incluyendo la emisora de radio de emergencia gratuita del gobierno y el canal de televisión del gobierno. El gobierno aceptó la recomendación. La oficina continuó sus esfuerzos para resolver los casos con mayor rapidez y para reducir el número de casos pendientes para el ejercicio siguiente. Las investigaciones sistémicas en curso incluyeron los servicios públicos y la gestión de quejas sobre

la administración de casos de mayores en riesgo de abusos, los retrasos en las solicitudes de audiencia sobre la compensación a las víctimas de delitos, y la mejora en la comunicación con los usuarios del transporte público. El gobierno introdujo cambios legales proactivos en relación con las compensaciones de lesiones derivadas de delitos. Otros trabajos sobre quejas de la oficina incluyeron la adecuación de los servicios a menores con necesidades educativas especiales, los retos a los que se enfrentan las personas con problemas de salud mental a la hora de acceder a los servicios públicos, y las quejas formuladas por personas privadas de su libertad. La actuación de la oficina incluyó la celebración de reuniones con otros órganos encargados de la gestión de quejas dentro de su jurisdicción. Entre ellos se incluyeron gestores de quejas relacionadas con los derechos humanos, las relaciones laborales y los consumidores. Se compartieron recursos para la tramitación de las quejas, la gestión de comportamientos difíciles y el apoyo al personal que recibe quejas mediante un proceso interno de quejas.

El **Ombudsman de las Islas Caimán** experimentó un importante crecimiento en su volumen de trabajo, recibiendo 220 casos, resolviendo 237 y dando respuesta a 323 investigaciones. La oficina incorporó una capacidad significativa, lo que le permitió responder de forma más sólida a las quejas relacionadas con la protección de datos y la mala gestión. La oficina se fundó en septiembre de 2017 como consecuencia de la fusión de las anteriores oficinas del Comisionado de Quejas, con competencias sobre cuestiones de mala gestión, y la Oficina del Comisionado de Información, que se encargaba de las apelaciones de Libertad de Información. La nueva oficina fue investida con responsabilidades añadidas para investigar las quejas de los ciudadanos contra la policía, las quejas sobre protección de datos y las relacionadas con los informadores. La Ley de Protección de Datos de Caimán entró en vigor en 2019, constituyendo un paso importante en el desarrollo de la protección de la privacidad y los negocios internacionales en las Islas Caimán. La protección de datos resultó ser el ámbito más ajetreado para el Ombudsman, con 143 investigaciones, 77 casos recibidos y 51 resueltos. El Ombudsman dedicó una importante cantidad de tiempo a reuniones de consulta pública, buscando educar tanto al sector público como al sector privado sobre esta nueva legislación; el esfuerzo continúa en 2020. El equipo de mala administración/informadores también estuvo ocupado, habiendo recibido un total de 106 quejas y 61 casos; se resolvieron 65 casos. La oficina pudo igualmente gestionar un abrumador número de quejas públicas atrasadas contra el Servicio de Policía de las Islas Caimán, solventando nuevos casos y solucionando el atraso histórico de casos que la oficina había heredado, resolviendo 94 quejas sobre conducta policial. Aunque la oficina experimentó una reducción en las investigaciones FOI (Libertad de Información), el Ombudsman emitió el número récord de 12 decisiones FOI en el décimo año desde la entrada en vigor de la Ley de Libertad de Información.

El **Ombudsman de Curazao** intentó realizar una contribución positiva a la idoneidad de la administración gubernamental, de varias formas. En 2019, un experto independiente se acercó solicitando una investigación sobre la eficiencia de la institución del ombudsman. La investigación

demonstró que, aunque la institución funciona de forma eficaz, su eficiencia deja algo que desear, principalmente por la forma en que el gobierno trata al Ombudsman. El Ombudsman compartió con el gobierno las recomendaciones del experto para mejorar la relación entre el gobierno y el Ombudsman. El Ombudsman inició una investigación formal sobre posible nepotismo por parte del gobierno en la contratación de proyectos financiados con dinero público. Asimismo, el Ombudsman lanzó una investigación sobre la forma en que el gobierno tomaba en consideración los derechos humanos a la hora de establecer y promulgar las distintas medidas relacionadas con la COVID-19. El Ombudsman destacó que incluso cuando el gobierno deba actuar de forma inmediata en tiempos de crisis, los derechos humanos han de ser siempre tenidos en cuenta. Por otro lado, el Ombudsman inició también una investigación de oficio sobre la forma en que se cumple la Ordenanza Nacional sobre Información Pública. Además, el Ombudsman expresó en varias cartas dirigidas al gobierno su preocupación sobre una diversidad de aspectos relacionados con temas tales como la existente y creciente pobreza en la isla, o la ausencia de una adecuada legislación social. En este contexto, el Ombudsman llamó también la atención sobre el hecho de que no todos los ciudadanos tienen acceso suficiente a agua limpia, y destacó que, a la vista de la crisis de la COVID-19, en la que la higiene es de extrema importancia, resulta inadmisibles que los ciudadanos no puedan acceder a agua limpia. Por otro lado, el Ombudsman criticó la intención del gobierno de dejar de aceptar el uso de dinero en efectivo para el pago de servicios, poniendo de manifiesto que tal circunstancia podría derivar en situaciones en las que no todos los ciudadanos tuvieran capacidad para pagar por servicios públicos, sin tener tampoco otro lugar al que acudir para solicitar estos servicios.

Bajo el tema «*Reaching Out and Empowering the People*» («Llegando a las personas y empoderándolas») la recientemente nombrada **Ombudsman de Sint Maarten**, Gwendolien Mossel, inició un programa de alcance comunitario como reacción a las múltiples preocupaciones elevadas por los ciudadanos sobre el proceso de recuperación y las promesas realizadas a las personas tras los devastadores huracanes de 2017. El resultado fue un informe integral titulado «Home Repair: a revelation of a social crisis» («La reparación de los hogares: revelación de una crisis social»), completado por una breve película que se lanzó poco después de la presentación del informe ante el Parlamento. Además de la lentitud del proceso de reconstrucción, la Ombudsman puso de manifiesto la falta de alojamientos sociales/asequibles en la isla, y los retos de la Fundación de Desarrollo de Vivienda de Sint Maarten (SMHDF), así como la necesidad de mejorar los planes (post) catástrofes. Desde el mes de marzo de 2020, Sint Maarten está teniendo que hacer frente a importantes retos a causa de la pandemia del coronavirus, retos que afectan de forma desproporcionada a las personas vulnerables de la sociedad. A la luz de ello, la Ombudsman ha manifestado su preocupación ante el gobierno, en particular sobre aspectos relativos a la accesibilidad a los recursos del gobierno y a los desalojos ilegales.

El **Comisionado de Quejas** estaba en proceso de recuperarse de los retos económicos y de personal que supusieron los huracanes de 2017, cuando la pandemia de la COVID-19 alcanzó

las costas de las **Islas Vírgenes Británicas**. En marzo de 2020, la oficina estaba ya utilizando distintas medidas protectoras, tales como el establecimiento de un sistema de turnos para el personal, con el fin de minimizar la exposición al virus en los lugares de trabajo, o el trabajo en remoto desde casa. Para entonces, el Comisionado había establecido ya un plan de continuidad de la actividad con protocolos de supervisión de la pandemia que incluían el teletrabajo, la seguridad y la salud en la oficina y el acopio de los suministros sanitarios adecuados (incluyendo mascarillas faciales, carteles y desinfectantes). Reanudaron sus servicios con un sistema de citas promocionado a través de Facebook y de la radio local, y de la recepción de solicitudes electrónicas de quejas a través de la página web. La oficina está empezando a ver un aumento de las quejas relativas a las repercusiones de las estrictas medidas puestas en marcha por el gobierno o el creciente desempleo. La oficina recibió quejas relacionadas con la inmigración, el control de rentas, los servicios sanitarios, la seguridad social, y más. A pesar de los retos actuales, la Comisión continúa adaptándose y promocionando de forma proactiva un entorno saludable y seguro para su personal y para los reclamantes durante la pandemia de la COVID-19.

En noviembre de 2019 la **Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina)** presentó la publicación «Progresos y Desafíos de los Derechos en la provincia de Santa Fe». El libro es un trabajo llevado adelante por el Equipo de Evaluación en Políticas Sociales y Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo y la Universidad Nacional de Rosario en el período 2018-2019. El trabajo contempla el monitoreo, a escala provincial, en el ámbito de los tres poderes del Estado (Ejecutivo, Legislativo y Judicial) de cinco derechos fundamentales: el derecho a la seguridad social, a la educación, a la salud, a la vivienda adecuada, a servicios públicos básicos, y a una vida libre de violencia. La publicación es resultado de la labor emprendida por la Defensoría del Pueblo para responder al compromiso asumido ante los organismos internacionales de Derechos Humanos para monitorear el cumplimiento por parte de los Estados de la Agenda 2030. En mayo de 2020 el Defensor del Pueblo, Raúl Lamberto, disertó en el webinar «Desafíos del COVID-19 para los sistemas de Salud», organizado por la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) y la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA). Sobre la base de esa exposición se elaboró un documento que aborda los desafíos que atraviesa el sistema de salud en Argentina, en un repaso sobre la infraestructura necesaria para hacer frente a la pandemia del COVID-19, el equipamiento hospitalario, los recursos humanos, el acceso a los test diagnósticos, a los elementos de protección, a medicamentos esenciales, la nueva normativa en la materia, y la respuesta del Estado ante la emergencia. La publicación da cuenta del derecho del acceso a la salud y de las medidas adoptadas durante la pandemia. Desde el inicio de la pandemia de COVID-19 se implementó el cierre de fronteras con la consecuencia de quedar ciudadanos de distintos países varados en el extranjero. La Defensoría del Pueblo recibió la consulta de personas que quedaron en ciudades y provincias del país distintas a la de su lugar de residencia habitual. También de ciudadanos de otras provincias argentinas que quedaron varadas en Santa Fe y necesitaban regresar a su lugar de origen. Asimismo se tomó



conocimiento de situaciones de varias personas varadas en otros países a partir de lo cual el Defensor del Pueblo elevó una nota al Ministro de Relaciones Exteriores de la Nación a fin de interiorizarse respecto de los tiempos y diseño de políticas para la repatriación. En ese marco, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe participó activamente en la repatriación de las personas que habían quedado varadas en otros países, y abordó tanto casos de argentinos en el extranjero como de extranjeros que estaban en Argentina y solicitaban volver a su lugar de origen.

La **Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe (Argentina)** emitió la Propuesta N° 6 para que se garanticen todas las medidas recomendadas y/o dispuestas por el Estado Nacional en la mitigación de los riesgos de contagio del COVID-19 en todas las instituciones dependientes de la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia (SDNAyF) y del Sistema Penal Juvenil, así como en las Unidades Penitenciarias de Mujeres adultas donde se encuentran embarazadas, bebés, niñas y niños pequeños.

Se recibieron en la **Procuración Penitenciaria de la Nación (Argentina)** un total de 53 593 demandas de la población reclusa. Además, los facultativos efectuaron un total de 2723 evaluaciones médicas de personas detenidas y el equipo de Salud Mental realizó 1117 intervenciones. Las inspecciones e investigaciones de la Procuración Penitenciaria de la Nación (PPN) en ejercicio de su misión de protección de derechos de las personas presas han motivado la formulación de 12 recomendaciones. El principal problema que afecta a las cárceles de Argentina en el momento actual, es el de la emergencia sanitaria por COVID-19. La pandemia conlleva una emergencia de salud pública sin precedentes, y las cárceles constituyen uno de los lugares de mayor riesgo por concentrar una gran cantidad de población en espacios cerrados y en condiciones deficientes de salubridad e higiene. Por ello, muchos organismos internacionales y de Derechos Humanos recomendaron la urgente reducción de la población detenida para evitar una catástrofe en términos humanitarios y de salud pública. En la Argentina se asumió que la solución debía ser judicial, correspondiendo a los distintos jueces y tribunales revisar la prisión preventiva o las condenas a penas de prisión de las personas privadas de libertad en situación de mayor riesgo y sustituir el encierro carcelario por arresto domiciliario en casos de delitos menores no violentos. En las cárceles federales desde el inicio de la pandemia se ha reducido la población detenida en unas 2500 personas (un 17%). No obstante, ello no ha sido suficiente para evitar que el COVID-19 ingrese a las prisiones. A 19 de agosto de 2020 la PPN tiene registro de 276 contagios en cárceles federales y 9 muertes por esa enfermedad. Con respecto a las acciones en materia de promoción y protección de los Derechos Humanos de las personas privadas de libertad en el ámbito internacional, es de importancia destacar la firma del Convenio de Cooperación Internacional entre la Procuración Penitenciaria de la Nación Argentina (PPN) y la Oficina del Investigador Correccional de Canadá (OIC), formalizando así los lazos de colaboración que ya existían entre ambos organismos y expandiendo las relaciones de cooperación de la institución hacia nuevos horizontes fuera de la Región.

## REGIÓN DE EUROPA

En octubre de 2019 se organizó en la Región de Europa una **votación electrónica para la elección de la junta directiva** y de la presidencia. En total, 52 miembros con derecho a voto emitieron sus votos, con el siguiente resultado para los 7 miembros elegidos:

• Andreas I. Pottakis	75.00%	39
• Elisabeth Rynning	69.23%	36
• Rob Behrens	63.46%	33
• Peter Tyndall	59.62%	31
• Maria Lucía Amaral	53.85%	28
• Marc Bertrand	51.92%	27
• Nino Lomjaria	51.92%	27

Los cinco elegidos con mayor número de votos también serán miembros de la Junta Mundial del IIO (Pottakis, Rynning, Behrens, Tyndall y Amaral). Hay que tener en cuenta que la Junta Directiva actual permanecerá en el cargo hasta que los directores recién escogidos celebren su reunión inaugural, que tendrá lugar en Dublín en mayo de 2021.

En cuanto a las **elecciones a la Presidencia**, solo un candidato presentó su candidatura: Andreas I. Pottakis, Ombudsman Griego, que fue elegido Presidente de la Región Europea del IIO por medios electrónicos en abril de 2020. El actual Presidente Regional, Rafael Ribó, seguirá al frente hasta que los directores recién elegidos celebren su reunión inaugural en Dublín en mayo de 2021.

Se celebraron **reuniones de la Junta Europea** en Riga, en octubre de 2019, y en Barcelona, en marzo de 2020

La Oficina del Ombudsman de Letonia organizó un **taller** acerca de «**La Regulación General de protección de datos y sus desafíos desde el aspecto de los Derechos humanos**» en Riga en octubre de 2019. El evento se centró en el reglamento general de protección de datos de la UE y en los diferentes aspectos que deben tener en cuenta las instituciones de derechos humanos en su trabajo (véase también pág. 159). Se dividió en tres sesiones: GDPR y supervisión, GDPR a nivel nacional y GDPR y el individuo. El taller abordó la temática comenzando por las responsabilidades principales y terminando con la persona que está lidiando con las consecuencias del GDPR. Se relataron historias de experiencias de los participantes con debates y talleres donde los asistentes



analizaron diferentes casos (con problemas de protección de datos desde la perspectiva de privacidad y derechos humanos).

El IIO y el Síndic de Greuges de Catalunya organizaron un **seminario internacional sobre «Inteligencia Artificial y Derechos Humanos - retos, funciones y mecanismos»**, con la colaboración del BSC (Barcelona Supercomputing Center) y Digital Future Society (programa apoyado por el Ministerio de Economía y Transformación Digital del Gobierno de España en colaboración con Mobile World Capital Barcelona). Este taller tenía como objetivo facilitar el diálogo y los puntos de encuentro entre operadores y grandes empresas, administraciones públicas, oficinas de Ombudsman y sociedad civil con el fin de reunir a todos los implicados para diseñar la base de los derechos humanos sobre las normas que nos guiarán en los años venideros. Con la Declaración Universal de Derechos Humanos como punto de partida, los cambios que experimentan nuestras sociedades debido a la innovación y a los desarrollos tecnológicos necesitan adecuar los marcos y normas conceptuales sin olvidar los conceptos de ética y solidaridad y otros valores profundamente arraigados en nuestras sociedades.

Otro seminario sobre **«Buenas prácticas: Nuevas Competencias y Posibilidades: el Ombudsman y la mejora de la prestación de servicios públicos Aberystwyth (Gales)»** se llevó a cabo en junio de 2019. El evento fue organizado conjuntamente por la Asociación del Ombudsman y el Instituto Internacional del Ombudsman, y exploró cómo las nuevas atribuciones podrían ayudar a mejorar la prestación de servicios públicos en Gales y compartió buenas prácticas de otras naciones europeas. La comunidad del Ombudsman Europeo se reunió en Gales para explorar cómo las nuevas competencias podrían mejorar el servicio público. Las nuevas atribuciones del Ombudsman de Gales entrarán en vigor en julio. El Síndic de Greuges de Catalunya y Presidente de la red Europea de Ombudsman, Rafael Ribó, realizó una intervención durante el seminario en la Universidad de Aberystwyth. El evento tuvo lugar antes de que entraran en vigor en julio los nuevos ámbitos de actuación del Ombudsman. Los invitados y ponentes del seminario también incluyeron a la Defensora del Pueblo Europea, Emily O'Reilly, la Presidenta del Comité de Finanzas de la Asamblea Nacional de Gales, Llyr Gruffydd, e importantes académicos. Nick Bennett, Ombudsman de los Servicios Públicos de Gales, dijo: *“Este evento fue una oportunidad fantástica para reunir a la comunidad del Ombudsman y compartir buenas prácticas. También analizamos cómo las nuevas competencias de mi oficina podrían ser un altavoz para los que no tienen voz”*.

La Oficina del Ombudsman Parlamentario y del Servicio de Salud del Reino Unido, Rob Behrens, organizó un seminario sobre **«La revisión entre homólogos»** junto con el IIO (véase también pág. 159). El evento fue a raíz de la revisión de su propia oficina que el presidente del IOI, Peter Tyndall, dirigió junto con Caroline Mitchell, Ombudsman Financiera del Reino Unido y Christian Gill, profesor de derecho público en la Universidad de Glasgow. El seminario también abordó la revisión del Ombudsman de los Servicios Públicos de Gales realizada por el Ombudsman del

Gobierno Local del Reino Unido. Disponer de una revisión independiente por parte de una oficina de Ombudsman puede ayudar a responder preguntas sobre la eficacia y la relación calidad-precio, así como proporcionar resortes fundamentales para el cambio. Se puede considerar a la oficina en el contexto de estándares internacionales como los Principios de Venecia y buenas prácticas internacionales para proporcionar una visión general completa que muestre los logros y las áreas de posible mejora, ya sea en la legislación o en la práctica. Debido a que la revisión está dirigida por homólogos, esta ofrece una visión del trabajo de la oficina basada en el conocimiento y en la experiencia, de una forma que un consultor o auditor no puede igualar. Por lo tanto, la revisión por homólogos puede ser una herramienta valiosa para mejorar el desempeño de una oficina de Ombudsman y demostrar su rentabilidad. El seminario contribuyó al desarrollo de la Guía del IIO sobre buenas prácticas en la revisión por homólogos.

Otra edición del concept **«poldershop»** trataba sobre **cómo los Ombudsman evalúan las acciones del Gobierno** y sobre qué base toman sus decisiones (véase también página 160). El objetivo de este Poldershop era analizar las distintas formas y reflexionar sobre lo que funciona y lo que no. ¿Cómo deciden los Ombudsman que criterios utilizar y cómo utilizan estos criterios para llegar a sus conclusiones y recomendaciones?

## REGIÓN AMÉRICA DEL NORTE

El **Ombudsman de Alberta (Canadá)** publicó un informe destacando la importancia de «establecer buenos contactos» de forma rápida con los municipios, con el fin de entablar relaciones de colaboración, y la exitosa implantación por parte del Ombudsman de procedimientos de resolución temprana, una innovación muy oportuna teniendo en cuenta que la oficina recibió más de 460 quejas sobre los municipios durante el primer año de su competencia sobre ellos. El Ombudsman emitió también un informe de conclusión de la investigación de oficio realizada en relación con los Comités de Salud Mental de Alberta, ante la falta de implementación de las recomendaciones que la oficina elevara a los Comités en 2014. En el informe se identificaron importantes aspectos relativos a la capacidad de los pacientes de revisar y recurrir los tratamientos obligatorios y las órdenes de reclusión, dando como resultado nueve recomendaciones, todas las cuales han sido inicialmente aceptadas por parte del gobierno de Alberta.

El **Ombudsperson de Columbia Británica (Canadá)** dio comienzo a sus nuevas competencias investigando quejas de informadores y otras alegaciones de mala conducta en el servicio público sometido a la *«Public Interest Disclosure Act»* («Ley de revelaciones de interés público»). Además de lo anterior, actualmente el Ombudsperson tiene el mandato único de investigar las circunstancias en las que un empleado considere que ha sido objeto de represalias por informar sobre alguna preocupación. El Ombudsperson publicó también *«Looking Ahead»* («Mirando

más allá»), documentando su exitoso simposio sobre «*Future of Parliamentary Ombudsman Functions and Services*» («El futuro de las funciones y servicios del ombudsman parlamentario»).

Tras una avalancha de actividades divulgativas a principios de 2019, el **Ombudsman Hydro One (Canadá)** experimentó un aumento de las quejas de aproximadamente un 19%, hasta un total de 567. De las anteriores quejas, el 99,1% se cerraron en el plazo de 30 días hábiles; el 100% de las recomendaciones del Ombudsman fueron aceptadas por el Hydro One. En su informe anual, el Ombudsman destacó una tendencia creciente de quejas relacionadas con la asistencia financiera que, en su opinión, eran el reflejo del inminente problema de asequibilidad de los clientes del Hydro One.

El **Ombudsman de la Ciudad de Laval (Canadá)** confirmó el aumento de la popularidad de sus servicios, con 793 casos: se recibieron un 24% más que en 2018. En 2019, el Ombudsman tramitó un 58% de los casos en menos de 30 días, y elevó 4 recomendaciones. Tras siete años en el cargo, el 3 de agosto de 2020 la Ombudsman Nadine Mailloux anunció su inminente postulación para convertirse en la Ombudsman de Montreal.

Jill Perron juró su cargo como nueva **Ombudsman de Manitoba (Canadá)** el 28 de mayo de 2019. La oficina del Ombudsman publicó una oportuna guía sobre cómo aplicar las leyes provinciales sobre privacidad y salud personal durante la pandemia de la COVID-19. Sus competencias al amparo de la «*Public Interest Disclosure Act*» («Ley de revelaciones de interés público») se vio ampliada para incluir los sectores escolares y algunos municipios. La Ombudsman publicó un informe de investigación relacionado con la difusión no autorizada de información sobre la salud personal de los pacientes, realizándose una investigación conjunta con el Defensor de la Infancia y la Juventud de Manitoba sobre el uso de los espráis de pimienta y la segregación en los correccionales juveniles. La Ombudsman y el Defensor abrieron en 2019 una oficina compartida para una más efectiva conexión entre las personas y sus servicios en el norte.

La **Ombudsman de Montreal (Canadá)** gestionó 1910 nuevas quejas y lanzó 259 consultas, a añadir a las 56 ya en trámite. La Ombudsman investigó el derecho de un distrito municipal a controlar la interacción de los ciudadanos en redes sociales como Twitter y Facebook, descubriendo que el distrito infringía los derechos de los ciudadanos a la libertad de expresión al bloquear sus publicaciones. Tras casi 17 años en el cargo como primera Ombudsman de Montreal, Johanne Savard anunció su voluntad de retirarse este año.

Las reformas en la legislación provincial transfirieron la responsabilidad del Comisionado de Integridad sobre las quejas relacionadas con los datos personales y el acceso a la información al **Ombudsman de Nuevo Brunswick (Canadá)**, dando lugar a una nueva División de Acceso y Privacidad. Con esto, el Ombudsman puede investigar quejas de mala gestión de los datos personales por parte de organismos públicos y prestadores de servicios sanitarios, y hacer recomendaciones formales. El Ombudsman también reveló las dramáticas conclusiones

derivadas de la investigación de la oficina sobre las quejas de malos tratos a los pacientes en el Centro Hospitalario Restigouche en Campbellton.

En el mes de abril de 2019, Colette Langlois fue nombrada la primera **Ombudsman del Territorio del Noroeste (Canadá)**. La Ley del Ombudsman del Territorio fue aprobada en noviembre de 2018, y en ella se especifica que el Ombudsman puede investigar cuestiones surgidas después del 1 de enero de 2016. Las competencias del Ombudsman incluyen la investigación del Estatus del Consejo de Mujeres de los Territorios del Noroeste, la Corporación de Alojamiento y las autoridades de alojamiento de los Territorios del Noroeste, la Corporación Hidrográfica del Noroeste, y los departamentos del gobierno de los Territorios del Noroeste.

En mayo de 2019, Bradley Moss fue nombrado **Representante de los Ciudadanos de Terranova y Labrador (Canadá)**. En abril de 2020 entró en vigor la Política para Centros de Trabajo Libres de Acoso Sexual, que define cuándo pueden presentarse quejas de acoso contra los miembros de la Asamblea Legislativa. El Representante de los Ciudadanos es responsable de la admisión de las quejas y de la coordinación del proceso de resolución. En una investigación concreta, un recluso se quejó de que su solicitud de usar una grabadora con fines terapéuticos fue injustificadamente desestimada por la administración. Como resultado de las investigaciones, la solicitud fue admitida, y el Departamento de Justicia y Seguridad Pública se comprometió a desarrollar una política para tratar solicitudes similares y garantizar una futura coherencia.

En una emotiva resolución relacionada con la jurisdicción y los accesos a los registros, el Tribunal de Apelaciones concluyó que la autoridad del **Ombudsman de Nueva Escocia (Canadá)** forma parte del sistema de comprobaciones legislativas y equilibra el adecuado funcionamiento de las instituciones democráticas. Además, el Ombudsman mostró su satisfacción tras confirmar la creación del Comité Interjurisdiccional de Revisiones de Fallecimientos de Menores, que el Ombudsman había recomendado en 2014. El Departamento de Justicia se puso en contacto con el Ombudsman a propósito de una potencial auditoría sobre el uso de un confinamiento estricto en sus instalaciones, lo que tuvo como resultado el desarrollo y la realización por parte de la oficina de un proceso de revisión trimestral independiente del uso del confinamiento estricto.

En 2019 se conmemoró el 50º aniversario de la Ley de Idiomas Oficiales, y el informe anual publicado por el **Comisionado de Lenguas Oficiales (Canadá)** para el ejercicio 2018/2019 destaca su labor «apoyando el avance de los derechos idiomáticos, promocionando el uso de los dos idiomas oficiales y garantizando que la dualidad lingüística sigue siendo una prioridad nacional». El Comisionado gestionó 1087 quejas y realizó dos intervenciones ante la Corte Suprema, defendiendo la importancia del derecho de un acceso total a los tribunales en el idioma oficial elegido. La oficina lanzó también una nueva herramienta de diagnóstico para ayudar a las instituciones federales en la determinación de sus fortalezas y de sus áreas de mejora en la integración de los idiomas oficiales, tanto en su organización como en la prestación de los servicios.

El **Ombudsman de Ontario (Canadá)** celebró el primer aniversario de su nueva competencia sobre las quejas relacionadas con la prestación de servicios en francés y sobre las quejas relativas a las organizaciones de protección de la infancia. Estos cambios motivaron la creación de la Unidad de Servicios en Lengua Francesa y la Unidad de Niños y Jóvenes, ambas incorporadas a la oficina del Ombudsman. Además, el Ombudsman Paul Dubé anunció una nueva e importante investigación sobre los retrasos en el Consejo de Propietarios y Arrendatarios de Ontario (LTB), el tribunal administrativo que resuelve las controversias sobre ocupación residencial. De las más de 200 quejas recibidas sobre el LTB en 2018-2019, al menos 80 versaron específicamente sobre retrasos; en 2019-2020 el Ombudsman recibió cerca de 110 nuevas quejas. Dubé lanzó asimismo una segunda importante investigación sistémica sobre la supervisión de las residencias de internamientos de larga duración por parte del Ministerio de Internamientos de Larga Duración y el Ministerio de Salud de la provincia durante la actual pandemia de COVID-19. La investigación se centrará en determinar si la supervisión de las residencias de internamiento de larga duración durante la crisis del coronavirus es la adecuada para garantizar la seguridad tanto de los residentes como del personal.

El **Ombudsman de Quebec (Canadá)** gestionó cerca de 20 000 solicitudes de servicio y publicó cuatro informes. El primero de los informes versa sobre la solicitud, por parte de un ministerio, de la ley que facilita la divulgación de los actos de mala administración relacionados con organismos públicos, conforme a la cual un informador puede contactar con el Ombudsman o con el funcionario de informaciones de su organización. En el mes de mayo de 2020 el Ombudsman publicó también su propia valoración de la puesta en marcha de la Ley, que contenía un total de 21 recomendaciones para el gobierno. Por último, en el mes de mayo de 2020 el Ombudsman inició una trascendente investigación sobre la gestión gubernamental de la crisis de la COVID-19 en la red de residencias de ancianos.

El **Ombudsman de Saskatchewan (Canadá)** recibió en 2019 un total de 3807 quejas, de las cuales 2937 entraban dentro de sus competencias, y emitió recomendaciones formales a entidades provinciales y municipales en más de 35 casos. Las quejas relacionadas con los servicios sociales siguieron siendo las más numerosas, junto con las quejas relativas a las instalaciones penitenciarias y a los municipios. El constante compromiso del Ombudsman con los municipios culminó en una exhaustiva investigación sobre la mala conducta municipal en el centro residencial de Candle Lake. Otros de los proyectos más importantes incluyeron la investigación sobre los costes médicos repercutidos a los residentes en instituciones de internamiento de larga duración sometidas a las competencias de la Autoridad Sanitaria de Saskatchewan, y una serie de investigaciones sobre los procedimientos disciplinarios a los reclusos en las instituciones penitenciarias provinciales.

El **Ombudsman de los Contribuyentes (Canadá)** publicó su informe anual 2019-2020, así como un informe detallando los importantes retrasos y la falta de transparencia de la Agencia Tributaria de Canadá a la hora de tramitar las declaraciones sobre la renta individual, las devoluciones tributarias y las solicitudes de ajustes. Además, el Ombudsman investigó la gestión de los Beneficios a la Infancia de Canadá, concluyendo que la aplicación que la Agencia hace de los criterios de elegibilidad resulta «más estricta de lo necesario».

El reducido equipo del **Ombudsman de Toronto (Canadá)** gestionó más de 2300 casos y publicó cuatro informes públicos. La Ombudsman, Susan Opler, realizó 29 recomendaciones formales, todas las cuales fueron aceptadas por la ciudad de Toronto. El Ombudsman lanzó un informe en el que concluyó que la investigación de la Comisión de Tránsito de Toronto (TTC) carecía de equidad y transparencia, conduciendo a conclusiones finales poco razonables. La TTC se comprometió a introducir una estrategia de lucha contra el racismo en todo el sistema. A principios de 2020, durante la pandemia de la COVID-19, la Ombudsman de Toronto continuó con su esencial labor de supervisión. Especialmente preocupada por la mediocridad de las comunicaciones y la falta de claridad de las directivas, la Ombudsman recomendó con éxito que la ciudad transmitiera al público información más clara.

El **Ombudsman de Veteranos (Canadá)** constituyó un equipo de admisión, optimizando el proceso de las quejas individuales que se elevan a la oficina del Ministerio de Asuntos de Veteranos. Se adoptó un nuevo modelo y se realizaron sesiones para mejorar el entendimiento de la forma en la que el Ombudsman aplica la equidad en sus investigaciones. La oficina publicó un informe sistémico comparando la forma en que se comportarían los veteranos en situaciones diferentes en función de los tres regímenes de beneficios de Canadá relacionados con su compensación económica vitalicia. El Ombudsman comenzó también a utilizar microinvestigaciones tendentes a analizar las quejas que podrían afectar a una pluralidad de personas. El Ombudsman Craig Dalton abandonó la oficina.

Este ha sido el año más desafiante de la historia de la Oficina del **Ombudsman del Condado de Dayton y Montgomery (Ohio, EE.UU)**. Se investigaron 957 casos, de los cuales el 51% hacían referencia a agencias del condado, mientras que el resto se repartió entre agencias municipales, estatales y federales, y el sistema educativo. La oficina ofreció una resolución rápida a un total de 6069 hogares. El Condado de Montgomery sufrió 19 tornados, causando devastadores daños materiales por valor de más de 1000 millones de dólares. Solo una persona perdió la vida, pero miles de vidas se vieron drásticamente afectadas. El 8 de agosto de 2019, un hombre armado disparó en distrito de ocio abarrotado, causando la muerte de nueve personas e hiriendo a otras 17. La oficina se convirtió en un «Ombudsman para una vida traumada» respondiendo a numerosas quejas surgidas en relación con el restablecimiento de servicios, y con los servicios de alojamiento y de salud mental. La Ombudsman Diane Welborn y su equipo continuaron con la producción de una serie en la televisión local, una columna semanal en el periódico regional,

y una actualización digital semanal distribuida a más de 225 funcionarios públicos en el sudoeste de Ohio.

En 2019 el **Ombudsman de Hawái (EE.UU.)** celebró su 50º aniversario. La oficina recibió 3355 quejas jurisdiccionales. En una destacada investigación, el Ombudsman descubrió una considerable cantidad de trabajo atrasado en las decisiones escritas del Comité de Apelaciones de Relaciones Laborales e Industriales de Hawái, hasta el punto de que algunas resoluciones se demoraban durante meses e incluso años desde la fecha de la audiencia inicial. Trabajando de forma conjunta con el Ombudsman, el Comité identificó la raíz del problema, los recortes de personal acometidos en 2010, y solicitó con éxito al Departamento de Trabajo y Relaciones Industriales financiación para contratar a nuevo personal asesor. El Ombudsman Robin Matsunaga consultó también con el Profesor de la Universidad de Northwestern, Lawrence Marks, sobre los constantes esfuerzos de la universidad para la creación de una oficina del ombudsman.

Por sexto año consecutivo la **Ombudsman de Iowa (EE.UU.)** vio aumentar el número de quejas recibidas, que se incrementaron en un 7% adicional en 2019. Se espera que las cifras sigan subiendo con la entrada en vigor de una nueva ley que exige que se informe a los trabajadores al servicio del gobierno local sobre la existencia del ombudsman y sobre su papel investigador. En determinados ámbitos, especialmente los correctivos, el número de quejas se incrementó hasta en un 30% en comparación con 2018. Destacadas investigaciones recientes incluyeron la investigación del ombudsman en relación con el acceso de los reclusos a los programas de tratamiento para los delincuentes sexuales, poniendo sobre la mesa que ciertas instalaciones penitenciarias se negaban a apoyar las solicitudes de libertad condicional de los reclusos que no habían completado el tratamiento para delincuentes sexuales, mientras que reservaban el acceso a tales programas a aquellos reclusos que estaban próximos a cumplir su condena. El Ombudsman investigó también cuestiones relativas a la calidad y la cantidad de la comida servida en las prisiones, poniendo de manifiesto la existencia de importantes fallos en la prestación de los servicios por parte de los proveedores contratados.



International Ombudsman Institute  
General Secretariat  
c/o Austrian Ombudsman Board  
Singerstrasse 17, P.O. Box 20  
A-1015 Vienna

Phone: (+43) 1 512 93 88  
Fax: (+43) 1 512 93 88 - 200  
E-Mail: [ioi@volksanw.gv.at](mailto:ioi@volksanw.gv.at)  
Web: [www.theioi.org](http://www.theioi.org)